

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
ООО "Наш МЦ "Парацельс"  
(наименование организации)  
на 2020 год**

Утверждаю: Директор Казакова Н.Л.  
Дата: 01.10.2020  
Подпись: \_\_\_\_\_  
Наш медицинский центр  
10766580108

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Отсутствует форма для подачи заявлений на сайте	Доработка сайта - размещение формы для подачи заявлений	01.04.2020	Адыгамов Андрей Альфредович, начальник ИТ отдела	Реализовано	01.04.2020
Отсутствует раздел с часто задаваемыми вопросами на сайте	Доработка сайта - создание раздела "Часто задаваемые вопросы"	01.05.2020	Адыгамов Андрей Альфредович, начальник ИТ отдела	Реализовано	01.07.2020
На сайте опубликованы не все документы согласно списка	Размещение необходимой информации на сайте	01.04.2020	Адыгамов Андрей Альфредович, начальник ИТ отдела	Реализовано	01.08.2020
Отсутствует график работы на сайте	Доработка сайта - создание раздела "График работы специалистов"	01.05.2020	Адыгамов Андрей Альфредович, начальник ИТ отдела	Реализовано	01.05.2020
Отсутствует возможность оповещения о дате госпитализации по электронной почте	Оповещать заинтересованных пациентов по электронной почте	10.02.2020	Иванова Татьяна Сергеевна, специалист по работе ОМС	Реализовано	05.02.2020
Не вся информация доступна пациентам в регистратуре	Размещение информационных табличек о том, где пациент может ознакомиться со всей необходимой информацией	20.02.2020	Адыгамов Андрей Альфредович, начальник ИТ отдела	Реализовано	20.02.2020
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Неудовлетворенность части пациентов комфортностью предоставления услуг	Провести опрос пациентов с целью выявления недостатков	14.02.2020	Шарова Мадина Аскарровна, старший регистратор	Проведен опрос 62 пациентов различных возрастных групп на предмет удовлетворенностью комфортностью оказания услуг в период с 01.02.2020 по 14.02.2020. Неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг не выявлено.	14.02.2020
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Провести опрос пациентов с инвалидностью с целью выявления недостатков	14.02.2020	Шарова Мадина Аскарровна, старший регистратор	Проведен опрос 33 пациентов с различными степенями инвалидности на предмет доступности услуг в период с 01.02.2020 по 14.02.2020. Неудовлетворенности доступностью услуг для инвалидов не выявлено.	14.02.2020
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Недовольство вежливостью сотрудников в приемном покое	Провести разъяснительную беседу с сотрудниками приемного покоя о необходимости вежливого общения с пациентами	01.03.2020	Яньшевская Елена Владимировна, главная медицинская сестра	Беседа проведена	05.02.2020
Недовольство вежливостью сотрудников в регистратуре	Провести разъяснительную беседу с сотрудниками регистратуры о необходимости вежливого и этичного общения с пациентами	01.03.2020	Шарова Мадина Аскарровна, старший регистратор	Беседа проведена	10.02.2020
Недовольство вежливостью медицинского персонала	Провести разъяснительную беседу с медицинским персоналом о необходимости вежливого общения с пациентами, соблюдении норм культуры и этики	01.03.2020	Яньшевская Елена Владимировна, главная медицинская сестра	Беседа проведена	10.02.2020
Недовольство вежливостью врачей-специалистов	Провести разъяснительную беседу с врачами-специалистами о необходимости вежливого общения с пациентами, соблюдении норм культуры и этики	01.03.2020	Макеев Александр Анатольевич, заместитель директора по лечебной деятельности	Беседа проведена	10.02.2020
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Неудовлетворенность части пациентов условиями оказания услуг	Провести опрос пациентов с целью выявления недостатков	14.02.2020	Шарова Мадина Аскарровна, старший регистратор	Проведен опрос 62 пациентов различных возрастных групп на предмет удовлетворенностью комфортностью оказания услуг в период с 01.02.2020 по 14.02.2020. Неудовлетворенности условиями оказания услуг не выявлено.	14.02.2020
Неудовлетворенность части пациентов условиями оказания услуг	Провести анализ жалоб пациентов на условия оказания услуг	01.03.2020	Макеев Александр Анатольевич, заместитель директора по лечебной деятельности	За период с 01.11.2019 по настоящее время претензий в ТФОМС и страховые компании на качество и условия оказания услуг не поступало	14.02.2020