

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

Подпись
 Директор Казакова Н.Д.
 Дата: 01.09.2020
 Наш медицинский центр

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия, фактически срок реализации |
|--|---|--------------------------------------|--|--|
| I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | |
| Отсутствует форма для подачи заявлений на сайте | Доработка сайта - размещение формы для подачи заявлений | 01.04.2020 | Адыгатов 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 | Адыгатов 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 | Адыгатов Андрей Альфредович, начальник ИТ отдела | Реализовано 01.08.2020 |
| Отсутствует график работы на сайте | Доработка сайта - создание раздела "График работы специалистов" | 01.05.2020 | 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 информации о том, где пациент может ознакомиться со всей необходимой информацией | 20.02.2020 | Адыгатов Андрей Альфредович, начальник ИТ отдела | Реализовано 20.02.2020 |
| II. Конфортность условий предоставления услуг | | | | |
| Неудовлетворенность части пациентов комфортностью предоставления услуг | Провести опрос пациентов с целью выявления недостатков | 14.02.2020 | Шарова Марина Аскаровна, старший регистратор | Проведен опрос 62 пациентов различных половых возрастных групп на предмет удовлетворенностью комфортом оказания услуг в период с 01.02.2020 по 14.02.2020. Неудовлетворенности комфортом оказания услуг не выявлено. 14.02.2020 |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | |
| Неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов с целью выявления недостатков | Провести опрос пациентов с инвалидностью с целью выявления недостатков | 14.02.2020 | Шарова Марина Аскаровна, 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 |
| Неудовлетворенность части пациентов приемом покоя | Провести разъяснительную беседу с сотрудниками приемного покоя о необходимости общения с пациентами | 01.03.2020 | Янышевская Елена Владимировна, главная медсестра | Беседа проведена 05.02.2020 |
| Неудовлетворенность частью сотрудников в регистратуре | Провести разъяснительную беседу с сотрудниками регистратуры о необходимости вежливого и этичного общения с пациентами | 01.03.2020 | Шарова Марина Аскаровна, старший регистратор | Беседа проведена 10.02.2020 |
| Неудовлетворенность частью медицинских персонала | Провести разъяснительную беседу с медицинским персоналом о необходимости вежливого общения с пациентами, соблюдения норм культуры и этики | 01.03.2020 | Янышевская Елена Владимировна, главная медсестра | Беседа проведена 10.02.2020 |
| Неудовлетворенность частью врачей специалистов | Провести разъяснительную беседу с врачами-специалистами о необходимости вежливого общения с пациентами, соблюдения норм культуры и этики | 01.03.2020 | Макеев Александр Анатольевич, заместитель директора по лечебной деятельности | Беседа проведена 10.02.2020 |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | |
| Неудовлетворенность части пациентов условиями оказания услуг | Провести опрос пациентов с целью выявления недостатков | 14.02.2020 | Шарова Марина Аскаровна, старший регистратор | Проведен опрос 62 пациентов различных половых возрастных групп на предмет удовлетворенностью комфортом оказания услуг в период с 01.02.2020 по 14.02.2020. Неудовлетворенности комфортом оказания услуг не выявлено. 14.02.2020 |
| Неудовлетворенность части пациентов условиями оказания услуг | Провести анализ жалоб пациентов на условия качества оказанных 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 страховых компаниях на качество и условия оказания услуг не поступало 14.02.2020 |

