

## **О доступности медицинской помощи в МБУЗ «Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону»**

МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону" оказывает первичную медико-санитарную помощь населению Северного жилого массива, численность которого составляет 130331 человек. Мощность поликлиники рассчитана на 1600 посещений в смену. Поликлиника укомплектована врачами на 79,5%, медицинскими сестрами на 63,05%.

Большое внимание уделяется мероприятиям, направленным на улучшение условий приема пациентов и ликвидации очередей в ЛПУ, оказанию своевременной, доступной, качественной медицинской помощи:

- все рабочие места регистраторов, врачей, *ведущих прием*, оснащены современными ПК с программным обеспечением;

- открыт call центр с многоканальными телефонами, функционирует «окно справок»;

- в регистратуре функционирует «громкая связь», по которой разъясняется порядок оказания медицинской помощи гражданам, порядок посещения врачей, информация о наличии талонов на текущий день и по предварительной записи и т.д.;

- в холле 1 этажа поликлиники и структурных подразделениях установлена наглядная информация (стенды): режим работы поликлиники, расписание врачей, информация о правах пациентов, Государственная и территориальная программы бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, информация о льготном обеспечении, графики приемов руководителей и заведующих подразделениями и т.д.;

- в женской консультации поликлиники (3 этаж) размещены 2 экрана для демонстрации видеороликов с полезной информацией для пациентов;

- в холле регистратуры созданы комфортные условия для пациентов, удобные мягкие кресла, установлена сплит-система, имеется настенная и напольная маршрутизация;

- в регистратуре имеется книга и специальный «ящик» для обращений и предложений граждан;

- ежедневно осуществляется контроль работы регистратуры и структурных подразделений, зам. гл. врачей, зав. отделениями и главной медсестрой.

В холле регистратуры организовано рабочее место дежурного администратора. В течение всего рабочего с 07.00 до 20.00 посетитель поликлиники может получить консультации и решить интересующий его вопрос. Проводится совместная работа с представителями СМК и ТФОМС Ростовской области, территориального филиала № 1, ведущего прием граждан в поликлинике по вопросам оказания медицинской помощи.

Организовано проведение устного опроса и анкетирования населения района с целью изучения и решения проблемных вопросов.

Вопросы по совершенствованию работы регистратуры, врачебного приема, работы диагностических отделений, регулярно рассматриваются на планерных совещаниях, проводимых руководством поликлиники.

С 2011 года работает сайт поликлиники pol16.ru, на котором размещена информация о работе поликлиники, о врачах-специалистах, о мероприятиях, проводимых в поликлинике для населения (дни открытых дверей, тематические школы и т.д.), статьи по профилактике заболевания, полезные советы и т.д.

Усовершенствованна предварительная запись на прием через интернет:

- сайт gosuslugi.ru;
- сайт pol16.ru (раздел «запись через интернет»);
- сайт – записьнаприем.рф; - запись на прием с помощью инфокиосков (установлены в холле) регистратуры на 1 этаже справа и слева от окон регистратуры.

С 2012 года в работу регистратуры внедрена система электронной очереди. В 2018 году – система электронной очереди в процедурный кабинет поликлиники.

С июля 2014 года в поликлинике работает кабинет неотложной помощи, которая оказывается не только на дому, но и в поликлинике.

Большое внимание уделяется вопросам укрепления материально-технической базы поликлиники, так:

- проведен ремонт рентгенологического отделения, ВФД, I терапевтического отделения, регистратуры
- приобретено современное диагностическое оборудование: цифровой рентгеновский аппарат, маммограф, флюорограф;
- пополнен автопарк новыми служебными автомобилями (6), которые используются для оказания неотложной помощи, проведения диагностических исследований маломобильным группам населения на дому и выезда специалистов к ним на дом.

В настоящее время в поликлинике проводится очередной этап внедрения регионального сегмента Единой государственной информационной системы записи, включая ведение электронного варианта амбулаторной карты, внедрены электронные направления в параклинические отделения, внедрены электронные больничные листы, в ближайшее время планируется сервис «вызов врача на дом».

Большое руководство поликлиники уделяется созданию условий пребывания в поликлинике маломобильным группам населения: поликлиника оборудована пандусами, специальной кнопкой «вызова», мнемосистемой, интерактивным расписанием для слабовидящих, специальной санкомнатой, грузовым лифтом.

С весны 2017 года поликлиника работает в рамках проекта Вежливая регистратура, как один из элементов «Бережливой поликлиники», мероприятия которого направлены на создание комфортных условий для пациентов и сотрудников, снижению времени пребывания в поликлинике пациентами, ликвидации очередей, внимательному и доброжелательному отношению к каждому кто обратиться, качественному оказанию медицинской помощи.