

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 127053 человек. Мощность поликлиники рассчитана на 1600 посещений в смену. Поликлиника укомплектована врачами на 71,6%, медицинскими сестрами на 63,1%.

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, на I этаже в холле регистратуры организован и функционирует пост качества, где каждый посетитель поликлиники может оценить работу врача, заведующего отделением, медицинской сестры, оставить отзыв, внести предложение, касающееся работы поликлиники.

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»),
- запись на прием у врача к другому специалисту при наличии показаний;
- 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, отделения функциональной диагностики, I терапевтического отделения, регистратуры, УЗИ отделения физиотерапевтического отделения
- приобретено современное диагностическое оборудование: цифровой рентгеновский аппарат, маммограф, флюорограф, оборудование для водолечебницы;
- 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, а с января 2019 года стала участником самого проекта «Бережливая поликлиника».