

Работу столичных поликлиник уже смогли оценить более 350 тысяч пациентов

21.12.2015



С момента запуска сервиса обратной связи в столичных поликлиниках пациентам разослали 2 миллиона 275 тысяч писем с просьбой поставить оценку медучреждению. Об этом рассказал руководитель Департамента здравоохранения Москвы Алексей Хрипун.

В рассылку попали пациенты, чьи электронные адреса были в городских информационных системах. Всего от них поступило 360 тысяч ответов. Результатами посещения поликлиники удовлетворены в среднем 90% москвичей. Скорее удовлетворены, чем нет, оказались 4%, не удовлетворены — тоже 4%, и 2% затруднились ответить.

В ходе опроса пациенты могли высказать свои замечания и предложения. Больше всего жалоб (47%) было связано с потерей амбулаторных карт. По словам Хрипуна, эту проблему устранят в ближайшее время в ходе реорганизации регистратур поликлиник. Самую большую заинтересованность проявили москвичи старшего возраста — 29% от числа ответивших, а также женщины в возрасте от 31 до 45 лет — 30%.

Напомним, оценить общий уровень удовлетворенности посетители городских поликлиник могут с помощью онлайн-опросов. На следующий день после визита к доктору пациенты получают электронное письмо от главврача с предложением заполнить анонимную анкету.

«Мы продолжаем работу по улучшению деятельности городских поликлиник. Мы закончили практически структурную реорганизацию, оснастили современным оборудованием. Тем не менее, на первый план выходит организация деятельности самих поликлиник и качественное обслуживание пациентов», - заявил ранее мэр Москвы Сергей Собянин.

Опросы не касаются процесса лечения пациента и не предполагают оценки конкретного врача - результаты обобщаются по поликлинике.

