

Результаты проведения контрольных мероприятий (закупок) в ООО "Лабораторная диагностика"

Результаты проведения контрольных мероприятий (закупок) в ООО «Лабораторная диагностика»

1. Информационные стенды, вывески, указатели:

В холле регистратуры размещены информационные стенды, на которых имеется информация о страховых медицинских организациях, работающих в системе ОМС, и о случаях, когда пациент имеет право в них обращаться (при замене или получении страхового полиса ОМС, при необходимости консультирования о медицинской помощи, которую пациент имеет право получать по ОМС, в случае необходимости защиты прав застрахованного и т.д.)

Информация о распределении домов по участкам отсутствует, так как медицинская организация не имеет прикрепленного населения.

Имеется информация о специалистах, ведущих прием, кабинетах и времени приема.

На стенде размещена информация о главном враче, кабинете и времени его приема. Информация о старшей медицинской сестре на стендах отсутствует. На этом же стенде размещена информация о контролирурующих организациях (департамент охраны здоровья населения Кемеровской области, Росздравнадзор, Роспотребнадзор) и их телефонах и адресах.

Информация о способах записи на прием к врачу отсутствует.

На дверях всех кабинетов имеются таблички с номером кабинета и наименованием должности специалиста, ведущего прием. Указатели о месторасположении кабинетов отсутствуют, так как всего в поликлинике 3 кабинета приема.

Гардероб отсутствует, возле регистратуры имеется вешалка, где посетители могут оставить верхнюю одежду. Указатели месторасположения гардероба отсутствуют.

Инфомат отсутствует.

Указатели на месторасположение туалета отсутствуют, из-за малой площади помещения его табличка видна из любой точки коридора.

Здание оборудовано противопожарной сигнализацией.

На регистратуре имеется перечень платных медицинских услуг с указанием цен. На информационном стенде размещены Правила оказания платных медицинских услуг. На стенде размещена Территориальная программа ОМС.

Имеется книга отзывов и предложений, которая просматривается руководством организации. На все обращения готовятся ответы.

2. Оценка сроков предоставления услуги:

Опрошенные посетители указали, что организация записи на прием в целом является приемлемой. Срок ожидания на прием к врачам составляет не более одного дня. При проведении контрольной записи к врачу-акушеру-гинекологу было предложено записаться на следующий день.

Среднее время нахождения в очереди на прием к специалисту в поликлинике составляет около 5 минут (от 2 до 10 минут). Средняя продолжительность приема составляет 20 минут (от 15 до 30 минут).

Своей лаборатории, рентгенологической и диагностической служб у медицинской организации нет. Все пациенты, получающие медицинскую помощь по ОМС, направляются после консультации с рекомендациями к своим участковым врачам для решения вопроса о дальнейшем обследовании и лечении.

Отказов в проведении необходимых исследований в результате проведения контрольного мероприятия не зафиксировано.

3. Комфортность условий предоставления услуг:

Поликлиника занимает часть первого этажа жилого здания.

В организации созданы необходимые условия для передвижения маломобильных групп населения. Однако, туалет не оборудован специальной кабинкой для инвалидов.

Туалет на момент осмотра работает. Туалет общий, то есть предназначен, как для мужчин, так и для женщин. В туалете имеются мыло и туалетная бумага, раковины с горячей и холодной водой, имеются подставки для личных вещей посетителей.

В достаточном количестве имеются урны с мусорными пакетами. Кроме того перед выходом имеется урна для использованных бахил.

В организации имеется достаточное количество мест для сидения пациентов, как в холле, так перед кабинетами приема специалистов.

В холле имеется столик с двумя стульями для заполнения необходимой документации пациентами.

Все помещения освещены. В коридорах, где отсутствуют окна, имеется достаточное искусственное освещение. Перегоревших или неисправных ламп нет.

В помещении организована приточно-вытяжная вентиляция. Кроме того, помещения с окнами проветриваются естественным путем. В целом, проветривание помещения хорошее.

Комната матери и ребенка, а также пеленальные столики отсутствуют.

Вход пандусом не оборудован. Крепления с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки отсутствуют.

Автомобильная парковка отсутствует. Припарковаться можно вдоль проезжей части.

При оценке организации были отмечены чистота прилегающей территории и наличие освещения.

На момент оценки в регистратуре работало 1 окно. Очередь в регистратуру отсутствовала, в кабинеты врачей не превышала 1 человека.

Перед входом стоит корзина с чистыми бахилами, которые выдаются бесплатно.

В поликлинике достаточно чисто.

4. Доброжелательность персонала учреждения:

Все опрошенные отмечают доброжелательное отношение врачей к пациентам. Объяснения врачей оцениваются как понятные или в целом понятные.

Отношение среднего медицинского оценивается как доброжелательное.

Аналогичная ситуация отмечена и при опросе об отношении к пациентам работников регистратуры.

Никто из опрошенных лиц не сталкивался с ситуацией утраты медицинских документов или случаями нарушения приватности.

Качество консультирования пациентов по телефону в целом оценивается как хорошее. Работники представляются в начале разговора, называют организацию. Запись на прием к врачу по телефону ведется через единый центр обработки звонков группы компаний «ЛеО», в которую входит 9 медицинских организаций. Работники в вежливой форме предлагают удобное время для приема, а в случае необходимости могут предложить запись на прием и в другую медицинскую организацию, входящую в группу компаний «ЛеО». В рамках контрольного мероприятия была произведена запись на приемы по телефону (8-3846-62-30-30), через официальный сайт (www.leonet.ru), а также при личном обращении в регистратуру. Дозвониться по телефону удалось со второго раза (первый раз был занят). С другими способами записи проблем не было.

Все опрошенные отметили, что удовлетворены качеством обслуживания.

5. Оценка внешнего благоустройства:

Путь от остановки общественного транспорта до организации занимает не более 10 мин. пешком. Дорога рядом с медицинской организацией не оборудована пешеходным переходом, что было отмечено большинством респондентов, как существенное неудобство.