

Утверждено
решением Общественного совета
Департамента здравоохранения
города Москвы

18 декабря 2015 года

Решение Общественного Совета
Департамента здравоохранения города Москвы
по улучшению качества работы медицинских организаций,
участвующих в реализации Территориальной программы
государственных гарантий бесплатного оказания гражданам
медицинской помощи в городе Москве, в отношении которых проведена
независимая оценка качества работы в 2015 году

1. Повысить информационную доступность медицинских организаций: создать веб-сайты в сети «Интернет» с поддержкой интерактивных коммуникаций с получателями услуг в медицинских организациях.
2. Обеспечить комплексную доступность информации о медицинской организации (визуальной, звуковой и тактильной с указанием направления движения и мест получения услуги, др.), оказываемых услугах, справочной информации об условиях оказания медицинской помощи для всех категорий получателей медицинской помощи, в том числе инвалидов по слуху, зрению, колясочников, др.
3. Проанализировать причины неудовлетворенности граждан, выявить недостатки и устранить причины неудовлетворенности пациентов:
 - условиями комфортности предоставления услуг в медицинских организациях (чистота помещений, помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, др.);
 - организацией питания пациентов в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях.
4. Систематизировать работу с сотрудниками медицинских организаций по соблюдению этики, деонтологии и служебного поведения.
5. Обеспечить проведение мероприятий по непрерывному образованию медицинских работников.
6. Учесть при организации деятельности медицинской организации пожелания получателей медицинских услуг по обеспечению доступности, улучшению материально-технической базы, др.
7. Обеспечить максимально широкое информирование населения о процедуре, задачах и результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве.
8. Развивать коммуникационную открытость медицинских организаций, в том числе путем привлечения волонтеров и представителей социально-ориентированных организаций в составы Общественных и Попечительских советов медицинских организаций.