

С 2017 года независимую оценку качества оказания услуг планируется проводить в отношении всех частных поликлиник. В настоящее время независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями (далее – независимая оценка) должна проводиться в обязательном порядке в отношении учреждений, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности (п. 6 Методических рекомендаций по проведению независимой оценки). Тем не менее уже в 2017 году планируется осуществлять ее в отношении практически всех частных поликлиник – вне зависимости от их участия в программе госгарантий, сообщила помощник Министра здравоохранения РФ Ирина Андреева в ходе прошедшей вчера в информационном агентстве "Интерфакс" пресс-конференции, посвященной независимой оценке. Напомним, независимая оценка является одной из форм общественного контроля, цель которой – оценить не качество медицинской помощи (этим занимаются квалифицированные эксперты), а условия ее оказания по следующим критериям (ст. 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"): открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами.

Независимая оценка проводится либо специально созданными с этой целью, либо уже существующими при министерствах здравоохранения общественными советами не реже, чем один раз в три года, но не чаще одного раза в год. Помимо анализируемых общественными советами общедоступных сведений, размещенных, в частности, на официальных сайтах или информационных стендах на территории больниц и поликлиник, при проведении независимой оценки учитывается мнение пациентов путем проведения их анонимного анкетирования. Так, разработаны две формы анкеты: для оценки качества оказания услуг в амбулаторных условиях и для оценки качества услуг, оказанных в стационаре. В первой особое внимание обращается на то, сколько времени пациент ждал, пока его примет врач, соответствует ли время записи фактическому времени приема, как долго приходится ждать проведения диагностических исследований и т. д. Во второй – на условия пребывания в стационаре: требуется ли больнице ремонт, каков температурный режим, насколько качественно производится уборка, полностью ли пациенты обеспечиваются лекарствами или их приходится покупать за свой счет и др. Обе анкеты содержат вопросы о том, благодарил ли пациент медперсонал, в какой форме: письменная благодарность в виде отзыва на сайте, подарки, деньги и т. д., и кто был инициатором – сам пациент или сотрудник медицинской организации.

Заполнить анкеты можно либо на официальном сайте Минздрава России в разделе "Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями", либо непосредственно на официальном сайте больницы или поликлиники – организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, должны размещать эти интерактивные анкеты на своих сайтах.

Однако пока анкетирование не пользуется особой популярностью. Так, по данным Общественного совета при Минздраве России, за первое полугодие текущего года в нем приняли участие 70 тыс. пациентов, лечившихся в амбулаторных условиях, и около 30 тыс. пациентов, пребывавших в стационаре. По мнению экспертов, это связано в первую очередь с недостаточной информированностью граждан о возможности оставить такую обратную связь. Как отметил член Общественного совета по защите прав пациентов при Росздравнадзоре Юрий Жулёв, медучреждения должны способствовать проведению независимой оценки, в том числе путем информирования пациентов об анкетировании и предоставления им возможности заполнить анкеты в бумажном виде, однако большинство из них этого не делает. По его мнению, решить эту проблему поможет привлечение к работе по информированию граждан различных общественных организаций.

Получение обратной связи от пациентов очень важно, поскольку в дальнейшем результаты независимой оценки будут использоваться при составлении рейтинга медицинских учреждений, подчеркнула заместитель Министра здравоохранения РФ Татьяна Яковлева. Кроме того, анализ поступивших от пациентов отзывов непосредственно руководителями медицинских организаций поможет избежать ситуаций, когда несмотря на высокое качество оказанной медицинской помощи пациенты все равно ею недовольны из-за грубости персонала, длинных очередей и др., отметила она.

В ближайшее время планируется ввести еще две формы анкет: для скорой медицинской помощи и Службы крови. По словам Ирины Андреевой, это обусловлено спецификой их работы – скорая оказывает услуги вне медицинской организации, а в случае с донорством услуга оказывается не медучреждением пациенту, а донором медучреждению, но не без помощи медработников.

Источник: ГАРАНТ.РУ