



В Call-центре областного здравоохранения знают все

«Горячая линия» Департамента здравоохранения Тюменской области работает в регионе четвертый год. За это время принято более 40 тысяч обращений и оказана помощь в решении вопросов. Сегодня выстроен и отработан алгоритм взаимодействия и решения конфликтных ситуаций между всеми заинтересованными участниками. Срочность рассмотрения обращений и принятие соответствующих мер зависит от сложности вопроса, составляет до 8 рабочих часов.



Как правило, вопросы жителей Тюменской области касаются порядков и алгоритмов качества и организации предоставления медицинской помощи, льготного лекарственного обеспечения и обезболивания, проведения онкологического скрининга. Обращения подразделяются на жалобы, запросы, справку, предложения и благодарности. Большинство вопросов имеют справочный характер, на которые люди могут получить оперативный ответ, такие как:

* о порядке оказания медпомощи, выборе врача, медицинской организации;

- * к какой медицинской организации относятся по месту жительства;
- * где и как можно пройти профилактический осмотр по онкологии;
- * как записаться к узким специалистам;
- * вопросы вакцинопрофилактики и прочие.

Оставляют и благодарности медицинским работникам, организациям, специалистам горячей линии. Бывает, конечно, жалуются на этику и невнимательное отношение медицинского персонала, сообщает оператор горячей линии.

Кроме жалоб, все больше стало поступать предложений и идей от жителей области, нацеленных на улучшение организации работы и качества предоставления услуг.

Все обращения находятся на контроле Директора Департамента здравоохранения Тюменской области. Специалистами Ситуационного центра Медицинского информационно-аналитического центра (ГАУ ТО «МИАЦ»), в который входит «горячая линия», проводится анализ поступивших обращений в разрезе каждой медицинской организации с целью улучшения организационных процессов и исправления повторяющихся ситуаций. Все поступившие предложения, идеи от граждан обсуждаются с медицинской организацией, если предложения касаются всей области, с привлечением Департамента здравоохранения. Ни одно не остается без внимания.

Например, было несколько предложений от жителей Тюмени реализовать на региональном портале <https://uslugi.admtyumen.ru> государственную услугу по получению медицинских справок «без проволочек». Совместно с Департаментом информатизации Тюменской области был проработан и реализован механизм, который сейчас пользуется спросом.

В то же время уменьшилось количество вопросов по больничным листам – это связано с внедрением электронного больничного листа, так как значительно упростило порядок его ведения и выдачи.

Наблюдается тенденция к снижению вопросов по срокам записи на прием к врачу и диагностические исследования, сократилось время ожидания возле кабинета врача.

Уменьшилось количество обращений по вопросам онкологического скрининга, так как в каждой поликлинике сейчас имеется кабинет раннего выявления заболеваний и пациент, взяв талон электронной очереди в инфокиоске, может обратиться к специалисту и провериться на наличие онкозаболеваний.

Напомним, обратиться на «Горячую линию» Департамента здравоохранения Тюменской области можно по телефонам: 8-800-250-30-91 и 8 (3452) 68-45-65.

Специалисты обязательно проконсультируют Вас по необходимому вопросу.

Сохраним здоровье вместе!