|  |  |
| --- | --- |
| **ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**  **УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**  **ГОРОДА МОСКВЫ**  **ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 218**  **ОГРН 1037700152544**    **127642, г. Москва, пр-д Шокальского, д. 8**  **тел. 8 (499) 790-32-68, факс 8 (499) 478-45-18**  **№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |

**Информация**

**о деятельности ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» филиалов №№ 2 и 5**

**для размещения на сайте Совета депутатов**

**муниципального района Ярославский города Москвы**

**Адрес:** Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы «Городская поликлиника № 218 Департамента здравоохранения города Москвы»: 127642, город Москва, проезд Шокальского дом 8.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы «Городская поликлиника № 218 Департамента здравоохранения города Москвы» (далее по тексту – ГП № 218) расположено в Северо–Восточном административном округе города Москвы.

ГП № 218 является медицинской организацией государственной системы здравоохранения города Москвы:

- ***создана на основании*** приказа Главного медицинского управления Правительства города Москвы от 30.07.1993 года № 396 «О внесении изменений в сеть лечебно- профилактических учреждений» и представления окружного медицинского управления СВАО города Москвы от 28.06.1993 года № 216 ;

- ***зарегистрирована***  в Московской регистрационной палате 12.03.1997 г. № 064.390-У как государственное учреждение здравоохранения;

- ***внесена в Единый государственный реестр*** юридических лиц налоговой службой Управления МНС России по г. Москве от 06.02.2003 года , имеет основной государственный регистрационный № 1037700152544 в соответствии со Свидетельством серии 77 за государственным регистрационным номером № 0073722896. .

Приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 05.05. 2012г. № 406 проведена ***реорганизация ГП № 218***: к ГБУЗ «Городская поликлиника № 218 ДЗМ» были присоединены государственные бюджетные учреждения города Москвы в том числе: [филиал №2](http://mosgorzdrav.ru/mgz/KOMZDRAVinstitutions.nsf/va_WebPages/lpu_a785?OpenDocument) (Городская поликлиника № 34), адрес: ул. Лосевская дом 2 , филиал № [5](http://mosgorzdrav.ru/mgz/KOMZDRAVinstitutions.nsf/va_WebPages/lpu_a803?OpenDocument) (Городская поликлиника № 215), адрес: ул. Ротерта , д. 12.

Устав ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» утвержден приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 03.09.2012 г. № 958 .

В соответствии с Уставом учредителем ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» и собственником имущества ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» является город Москва. Функции и полномочия учредителя осуществляет Департамент здравоохранения города Москвы.

ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» имеетлицензию Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения от 2014 года , в соответствии с лицензией ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» оказывает медицинскую помощь по следующим видам медицинской деятельности:

- при осуществлении доврачебной медицинской помощи по: акушерскому делу, гистологии, лабораторной диагностике, лабораторному делу, лечебной физкультуре и спортивной медицине, медицинской статистике, медицинскому массажу, операционному делу, организации сестринского дела, рентгенологии, сестринскому делу, физиотерапии, функциональной диагностике;

при осуществлении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе:

- при осуществлении первичной медико-санитарной помощи по: аллергологии и иммунологии, гастроэнтерологии, гериатрии, инфекционным болезням, кардиологии, контролю качества медицинской помощи, клинической лабораторной диагностике, неврологии, нефрологии, общественному здоровью и организации здравоохранения, оториноларингологии, офтальмологии, психотерапии, пульмонологии, ревматологии, рентгенологии, терапии, травматологии и ортопедии урологии, физиотерапии, функциональной диагностике, хирургии, ультразвуковой диагностике, экспертизе временной нетрудоспособности, эндокринологии, эндоскопии;

- при осуществлении медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов по: акушерству и гинекологии, экспертизе временной нетрудоспособности;

- при осуществлении специализированной медицинской помощи по: акушерству и гинекологии, аллергологии и иммунологии, гастроэнтерологии, гематологии, гериатрии, дерматовенерологии, инфекционными болезнями, кардиологии, клинической лабораторной диагностике, колонопроктологии, контролю качества медицинской помощи, мануальной терапии, медицинским осмотрам (предварительным, периодическим), неврологии, нефрологии, общественному здоровью и организации здравоохранения, онкологии, оториноларингологии, офтальмологии, профпатологии, психотерапии, пульмонологии, ревматологии, рентгенологии, терапии, травматологии и ортопедии, ультразвуковой диагностике, урологии, физиотерапии, функциональной диагностике, хирургии, экспертизе временной нетрудоспособности, экспертизе на право владения оружием, экспертизе профпригодности, эндокринологии, эндоскопии.

- при осуществлении доврачебной медицинской помощи по: рентгенологии, сестринскому делу. При осуществлении амбулаторно- поликлинической медицинской помощи, в том числе: а) при осуществлении первичной медико-санитарной помощи по: контролю качества медицинской помощи, общественному здоровью и организации здравоохранения, стоматологии, экспертизе временной нетрудоспособности; в) при осуществлении специализированной медицинской помощи по: контролю качества медицинской помощи, стоматологии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, экспертизе временной нетрудоспособности.

- при осуществлении доврачебной медицинской помощи по: лечебной физкультуре и спортивной медицине, операционному делу, организации сестринского дела, рентгенологии, сестринскому делу. При осуществлении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе: а) при осуществлении первичной медико-санитарной помощи по: контролю качества медицинской помощи, рентгенологии, травматологии и ортопедии, хирургии, экспертизе временной нетрудоспособности; в) при осуществлении специализированной медицинской помощи по: контролю качества медицинской помощи, рентгенологии, травматологии и ортопедии, хирургии, экспертизе временной нетрудоспособности.

Э.Н.Дьякова назначена на должность главного врача «ГП № 218 ДЗМ» приказом руководителя Департамента здравоохранения города Москвы от 20.02.2012 г. № 553-к «По личному составу».

«ГП № 218 ДЗМ» оказывает первичную медико-санитарную помощь населению в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве.

«ГП № 218 ДЗМ» заключены договора на предоставление лечебно-профилактической помощи (медицинских услуг) по ОМС населению с Московским городским фондом ОМС и со страховыми медицинскими организациями:

1. ООО «МСК «Икар»

2. ООО СК «Ингосстрах-М»

3.ЗАО «МАКС-М»

4. ООО МСК «Медстрах»

5. ООО СМК «РЕСО-Мед»

6. ООО СК «Росно-МС»

7. ЗАО «Согласие-М»

8. ЗАО МСК «Солидарность для жизни»

9. ОАО «СК Согаз-Мед»

10. ЗАО СГ «Спасские ворота»,

11. ООО МСК «УралСиб»

12. ООО «Росгосстрах-Медицина»

13. МГФОМС

**Организация оказания первичной медико–санитарной помощи.**

Численность прикрепленного населения составляет в филиале № 2- 34285, в филиале № 5 – 31021.

***Наглядное информирование населения.***В холле регистратуры, структурных подразделений «ГП № 218 ДЗМ» имеется информация для населения, размещенная на информационных стендах, инфомониторах, плакатах, «бегущей строкой», буклетах, телемониторах, в Интернете:

- о наименовании учреждения, адресе, часах работы, телефонах и часах приема населения главным врачом, заместителями главного врача, заведующими филиалами, адрес электронной почты;

- расписание работы врачей, служб, кабинетов;

- о порядке приема вызова врача на дом;

- о порядке прикрепления к «ГП № 218 ДЗМ» получение первичной медико-санитарной помощи, ответственных лицах«ГП № 218 ДЗМ»;

- об организации льготного лекарственного обеспечения;

- о ГКУ ДЗ СВАО, ДЗМ, Управлении Росздравнадзора по г. Москве и Московской области, Управлении Роспотребнадзора по г. Москве с указанием адресов, телефонов, электронных адресов и адресов сайтов, часах приема руководителей;

- о работе «горячей линии» «ГП № 218 ДЗМ», ГКУ ДЗ СВАО, ДЗМ, в т.ч. Управления фармации ДЗМ;

- адреса, телефоны, часы работы окружных специализированных служб СВАО и города Москвы;

- адреса, телефоны стационаров, дежурных служб, отделений неотложной медицинской помощи на территории СВАО;

- адреса и телефоны городских профильных служб, оказывающих экстренную специализированную помощь (стоматологическую, ЛОР, офтальмологическую) населению вне часов работы ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ»;

**-** о работе Центра здоровья, Школ для пациентов;

- о приоритетном национальном проекте в сфере здравоохранения;

- диспансеризации, вакцинации населения;

- о дежурном администраторе.

*Показатели доступности медицинской помощи*

|  |  |
| --- | --- |
| **Средний срок ожидания приема врача** | **дни** |
| терапевт участковый | 0-1 |
| офтальмолог | 0-7 |
| кардиолог | 0-7 |
| хирург | 0-7 |
| ревматолог | 0-7 |
| невролог | 0-7 |
| оториноларинголог | 0-7 |
| эндокринолог | 0-7 |
| уролог | 0-7 |
| онколог | 0-7 |
| Срок ожидания плановой госпитализации (средний) | 2,3 |

Прием пациентов врачом–терапевтом участковым осуществляется в день обращения. Срок ожидания приема врачей специалистов составляет от 0 до 7 дней.

Порядок организации оказания взрослому населению первичной медико-санитарной помощи в подразделениях (филиалах) ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» утвержден приказом главного врача ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» от 20.03.2013 г. «О внесении изменений в приказ главного врача ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» № 1/95/3 от 01.10.2012 года « Об утверждении порядка оказания взрослому населению города Москвы первичной медико- санитарной помощи в ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» в соответствии с:

- приказом ДЗМ от 10.09.2012 № 983 "Об утверждении методических рекомендаций по организации оказания взрослому населению города Москвы первичной медико-санитарной помощи",

- распоряжения ГКУ ДЗ СВАО от 20.09.2012 № 268-р «О разработке порядков оказания медицинской помощи в рамках трехуровневой системы оказания амбулаторной медицинской помощи»,

- распоряжения ГКУ ДЗ СВАО от 19.10.2012 № 286-р «О предоставлении положения об учреждении, положения о филиале, положений о структурных подразделениях и порядков оказания медицинской помощи населению по профилям»

Приказом главного врача ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» от 21.01.2013 года г. № 1/46/1 «О режиме работы ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ», оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях» в соответствии с приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 06.03.2012 г. № 153 «О режиме работы государственных учреждений здравоохранения, оказывающих медицинскую помощь взрослому населению в амбулаторных условиях» ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» работает ежедневно с 08.00. до 21.00 час.

Отдельные структурные подразделения ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ»– регистратура, клинико-диагностическая лаборатория, кабинет ЭКГ, процедурный кабинет, кабинет приема вызовов врача на дом, дежурный терапевт работают с 07.00 до 21.00 час.

***Регистратура*** работает ежедневно: в рабочие дни с 7.00 час. до 21.00 час., в субботние дни - с 8.00 час. до 21.00 час., в воскресные и праздничные дни – с 9.00 час. до 18.00 час.

Прием населения и прием вызовов от населения организован в воскресные дни с 9.00 до 16.00 час.

Непосредственное руководство работой регистратуры осуществляет Есина Ольга Владимировна, старший медицинский регистратор, которая подчиняется главной медицинской сестре поликлиники Беляковой О.П.

Основные функции, выполняемые работниками регистратуры:

- организация предварительной записи больных на прием к врачам: при их непосредственном обращении, инфоматы, по телефону;

- запись пациентов на прием к врачам;

- регистрация вызовов врачей на дом;

- регулирование потока пациентов на прием к врачам;

- подбор медицинских карт амбулаторных больных, доставка медицинской документации в кабинеты врачей;

- сбор и хранение данных, поступивших в электронном виде;

- информирование населения о времени и порядке приема врачей всех специальностей, с указанием часов приема, номеров кабинетов;

- информирование о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам и на лечебно-диагностические процедуры по направлениям врачей, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителям, руководителями ГКУ ДЗ СВАО, Департамента здравоохранения города Москвы; адресах аптек, медицинских организаций, оказывающих экстренную врачебную помощь населению в вечернее, ночное время и в воскресные и праздничные дни.

Хранение медицинских карт амбулаторных больных осуществляется в картохранилище на стеллажах, медицинские карты амбулаторных больных упорядочены по адресам в регистратуре (в т.ч. в филиалах), по алфавиту с разделением по филиалам. В архив поступают поступившие из патолого-анатомического отделения медицинские карты амбулаторных больных умерших, выбывших, но не востребовавших для пересылки по новому адресу; окончивших лечение по законченному случаю травмы, медицинские карты амбулаторных больных, не наблюдавшихся более 5 лет.

*Запись на прием к врачу в электронном виде***.**

В филиалах №№ 2 и 5 установлено 9 терминалов для самозаписи к врачу.

Исполнение приказа Департамента здравоохранения города Москвы от 20.12.2012 № 1470 «Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде».

Предварительная первичная запись пациентов в филиалы ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» осуществляется через инфоматы «ЕМИАС», установленные в холлах регистратуры, через портал gosuslugi.ru, через оператора «ЕМИАС», при личном обращении пациента в регистратуру, по телефонам службы записи к специалистам. Запись открыта на две недели вперед. Сроки ожидания не превышают 7 рабочих дней.

Перечень врачей-специалистов, к которым осуществляется запись по выше указанным каналам: врач-терапевт участковый, врач-терапевт, врач-хирург, врач-офтальмолог, врач-оториноларинголог, врач-уролог, врач-акушер-гинеколог, врач-стоматолог терапевт.

К иным врачам-специалистам ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» направление пациента осуществляется непосредственно врачом при наличии медицинских показаний через каналы СКС .

***Работа дежурного администратора по регулированию потоков пациентов и контролю за работой регистратуры.***

Работа дежурного администратора (ДА) по управлению потоками пациентов регулируется функциональными обязанностями, утвержденными главным врачом ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ». В непосредственной работе дежурному администратору содействует Помощник дежурного администратора из числа старших медицинских сестре структурных подразделений ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ». Специальная стойка ПДА находится рядом с регистратурой, при увеличении количества пациентов больше 2 у окон регистратуры ПДА записывает данные пациента, отправляет к кабинету врача, передает данные о пациенте в регистратуру, амбулаторная карта доставляется по назначению. Пациент избавлен от очереди в регистратуру, ее практически нет. Отвечает на вопросы пациентов по организации оказания медицинской помощи, регулирует потоки пациентов.

ДА проверяет начало работы регистратуры, нахождение сотрудников на рабочих местах в регистратуре, полный состав сотрудников или нет. .

ДА проверяет наличие в регистратуре информации, актуальной для регулирования потоками пациентов: графики работы, лечебно- диагностические службы города и округа, адреса и домашние телефоны сотрудников, соответствие графиков с информацией на стендах, наличие неутвержденных или исправленных расписаний, правильность информации о ДА в регистратуре. ДА проверяет соответствие графика работы аптечного пункта наличие скопления пациентов у окон выдачи медикаментов, принимает соответствующие меры, выясняет причины отсутствия на рабочем месте провизора. Выявляет случаи нарушения трудовой дисциплины, принимает меры по приему пациентов, не попавших на прием по уважительной или иной причине. Регулирует потоки пациентов.

***Зона комфортного пребывания (кондиционеры, кулеры, трансляция видеоматериалов о здоровом образе жизни, информационное табло в регистратуре) и план по организации зоны комфортного пребывания в медицинской организации.***

Зоны комфортного пребывания созданы в филиалах №№ 2 и 5, указание расположения зон комфортного пребывания в холле и у регистратуры филиалов. В своем составе имеют кондиционеры, кулеры с питьевой водой, разовую посуду, кресла для отдыха, автоматы для получения кофе и чая.

В зонах комфортного пребывания созданы условия для просмотра видеороликов по здоровому образу жизни.

***Трехуровневая система оказания амбулаторно-поликлинической помощи взрослому населению и маршрутизация пациентов.***

ГБУЗ « ГП № 218 ДЗМ» работает по системе трехуровневого оказания медицинской помощи населению, это регламентировано приказами по поликлинике

1. Приказ от 1.10.2012 года № 1/95/3 « Об утверждении порядка оказания взрослому населению города Москвы первичной медико- санитарной помощи в ГБУЗ « ГП № 218 ДЗМ»

2.Приказ от 20.03.2913 года № 1/64 « О внесении изменений в приказ главного врача ГБУЗ « ГП № 218 ДЗМ» « 1/95/3 от 01.10.20122 года «Об утверждении порядка оказания взрослому населению города Москвы первичной медико- санитарной помощи в ГБУЗ « ГП № 218 ДЗМ»

Эти приказы определяют виды помощи на 1,2,3 уровнях. В поликлинике оказывается медицинская помощь на 1 и 2 уровнях. Определены задачи 1 и 2 уровней оказания медицинской помощи, распределение потоков пациентов. Разработаны и утверждены порядок направления пациентов на лабораторно- диагностические исследования и порядок направления и госпитализации в дневной стационар, порядок и показания для направления пациента в лечебно диагностические специализированные подразделения стационарных учреждений (третий уровень), порядок направления пациентов в стационарные учреждения на госпитализацию.

В соответствии с приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 20.12.2012 года № 1470 «Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде» через инфоматы для взрослого населения доступна запись к врачам: участковому терапевту, терапевту оториноларингологу , офтальмологу, урологу, хирургу, акушеру гинекологу, стоматологу терапевту. Запись к врачам неврологу, кардиологу, ревматологу, эндокринологу, производится по направлению врача терапевта участкового в связи с необходимостью проведения пациенту дополнительных исследований и консультаций. Врач согласовывает с пациентом день повторного посещения после обследования и выдает талон. В случае, когда пациент находится на диспансерном наблюдении у врача специалиста , он получает талон на следующее посещение непосредственно на приеме у врача специалиста или может записаться к этому специалисту самостоятельно в ЕМИАС при открытии ему самозаписи в электронном виде. Так же введена практика активного приглашения на прием пациентов диспансерной группы медицинской сестрой кабинета специалиста. Пациенты после стационарного лечения принимаются врачом специалистов по профилактики участковым терапевтом в день обращения после выписки из стационара. При острых состояниях осмотр и консультации пациентов проводятся в день обращения через регистратуру дежурным врачом без предварительной записи.

Для выдачи справок, направлений, выписок из амбулаторной карты пациента или другой медицинской документации также организован прием дежурного врача терапевта.

Оказание медицинской помощи на 3 уровне оказывается в ГКБ№ 20, ГКБ № 40, ГВВ №3, МСЧ№33, ГКБ№11. Ежемесячно составляются заявки на плановую госпитализацию и направляются в ГКУДЗСВАО, еженедельно в поликлинику приходят талоны на плановую госпитализацию, на КТ с контрастированием, МРТ. Для учета потребности в поликлинике ведется лист ожидания на КТ с контрастированием, МРТ, плановой госпитализации. Еженедельно проводится анализ удовлетворенности населения в оказании медицинской помощи на 2 и 3 уровнях с отчетом в ГКУ ДЗ СВАО. Ожидание плановой госпитализации в среднем составляет 2,3 дня.

***Проведение диспансеризации и профилактических медицинских осмотров взрослого населения***

Работа по проведению диспансеризации и профилактических осмотров регламентируется приказами главного врача:

1. Приказ от 20.11.2012 года № 1/101/1 «Об организации работы отделения профилактики»
2. Приказ от 01.01.2013 года № 1/21 «О проведении диспансеризации населения в ГБУЗ « ГП № 218 ДЗМ»
3. Приказ от 01.04.2013 года № 1/67/1 «Об организации деятельности отделения (кабинетов) медицинской профилактики в ГБУЗ « ГП № 218 ДЗМ»
4. Приказ от 01.04.2913 года № 1/67 «О внесении дополнений в приказ ГБУЗ « ГП № 218 ДЗМ» от 20/11/2012 года « 1/101/1 «Об организации работы отделения профилактики»
5. Приказ от 17 мая 2013 года № 1/81/2 «О проведении диспансеризации и профилактических медицинских осмотров взрослого населения в ГБУЗ « ГП № 218 ДЗМ» в 2013 году»
6. Распоряжение от 27 мая 2013 года № 77 « О проведении в 2013 году диспансеризации взрослого населения в ГБУЗ № ГП № 218 ДЗМ»
7. Распоряжение от 27 мая 2013 года № 76 «Об усилении контроля за реализацией профилактических программ в ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ»

Организовано отделение профилактики, утверждена маршрутизация пациентов при диспансеризации, подготовлено достаточное количество утвержденных форм для проведения диспансеризации. Составлены планы месячные, недельные, для каждого врача участкового терапевта, планы графики приглашения пациентов на диспансеризацию.

***Создание общественных советов в МО и взаимодействие с волонтерскими организациями (приказы о создании Общественных советов и протоколы заседаний Общественных советов не менее двух)***

Создание общественного совета при главном враче ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» регламентировано распоряжением по поликлинике от 19.04.013 года № 62/1 «О создании Общественного совета при главном враче ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ». В данном распоряжении утвержден состав Общественного совета, положение об Общественном совете, План работы общественного совета.

Ежеквартально проводятся заседания Общественного совета, на которое приглашаются представители волонтерских организаций (активисты районов, председатели обществ инвалидов и др.)

***Организация внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.***

Работа по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности регламентируется приказами главного врача:

1. Приказ от 01.01.2013 года № 1/15 «О проведении контроля качества оказания медицинской помощи», в котором Утвержден состав комиссии по контролю качества оказания медицинской помощи, Положение о контроле качества медицинской помощи, Примерный перечень дефектов оказания медицинской помощи при контроле ее объемов и качества, Критерии качества медицинской помощи для врачей амбулаторного приема.
2. Приказ от 20 мая 2013 года № 1/77 « О безопасности медицинской деятельности в ГБУЗ « ГП № 218 ДЗМ» , в котором определены основные направления дл работы по данному разделу: Контроль за лицензированием, соблюдением порядков оказания медицинской помощи, по соблюдению прав граждан в сере охраны здоровья, организация работы с обращениями граждан, соблюдения требований законодательства РФ по размещению и содержанию информации об осуществлении деятельности в сфере охраны здоровья, экспертиза качества оказания медицинской помощи обоснованность лекарственной терапии, оформления первичной медицинской документации, безопасность условий труда, состояние основных средств, их безопасность, стандарты оснащения поликлиники, мониторинг случаев выявленных побочных действий при эксплуатации медицинских изделий, наличие бланков , содержащих информацию рекламного характера, информация о применяемых лекарственных средства, порядок ведения информационных систем, соблюдения требований по защите информации, анализ достоверности проводимых статистических наблюдений и исследований.

Проверки по контролю качества и безопасности медицинской деятельности проводятся ежедневно.

***Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан.***

Работа с обращениями граждан регламентируется приказами главного врача:

1. Приказ от 26 марта 2013 года № 1/64/1 « О порядке рассмотрения обращений граждан в Городском бюджетном учреждении здравоохранения « Городская поликлиника № 218 ДЗМ», который утверждает инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, постоянно дейтвующую комиссию по контролю за раблтой с обращениями граждан и Положение о постоянно действующей комиссии по контролю за работой с обращениями граждан.
2. Приказ от 20 июня 2013 года № 1/94 « О создании комиссии ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» по рассмотрению жалоб и обращений», в котором утверждаются положение о работе Комиссии ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» по рассмотрению жалоб и обращений и Состав комиссии.
3. Приказ от 18 июля 2013 года № 1/104 « О мероприятиях по дальнейшему совершенствованию работы с обращениями граждан».

Все обращения рассматриваются комиссионно, оформляется протокол служебного расследования оформляется ответ на обращение, в срок, установленный руководителем.

Ежемесячно проводится анализ обращений граждан, который на оперативных совещаниях доводится до сотрудников , принимаются меры по ликвидации предпосылок для жалоб и обращений, выносятся дисциплинарные взыскания.

***Проведение социологических опросов.***

Проведение социологических опросов в ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» регламентировано приказом по поликлинике от 17 мая 203 года № 1/81/1 «Об организации проведения социологических опросов по вопросу удовлетворенности прикрепленного населения медицинской помощью».

В регистратуре имеются анкеты для проведения социологических опросов, Журнал регистрации и выдачи бланков анкет для проведения социологических опросов, Журнал регистрации бланков анкет для проведения социологических опросов .

Ежедневно ведется выемка анкет. Еженедельно ведется анализ анкет, еженедельно на оперативном совещании проводится разбор результатов анализа анкет и принимаются меры по устранению недостатков в работе структурных подразделений поликлиники.

**И.О. главного врача ГБУЗ «ГП № 218 ДЗМ» И.В. Волокитин**