**ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ**

**«ОЦЕНКА САЙТОВ ЛПУ НА ПРЕДМЕТ ДОСТУПНОСТИ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ»**

*Анализ сайтов лечебно-профилактических учреждений (далее ЛПУ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ области информационной открытости и доступности в дистанционном формате проводится Советом общественных организаций по защите прав пациентов при ТО РСЗ. Общественный мониторинг проходит в рамках проекта «Развитие пациентских НКО, перезагрузка взаимодействия с властью», реализуемого Всероссийским союзом пациентов на средства гранта, предоставленного Фондом президентских грантов.*

**МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИИ МОНИТОРИНГА САЙТОВ ПОЛИКЛИНИК**

В условиях повышенного эпидемиологического фона существенно возрастает потребность в онлайн-ресурсах, которые бы обеспечивали полноценное информирование населения о возможностях получения медицинской помощи. Применительно к медицинским учреждениям оказания первичный медико-санитарной помощи речь идет о сайтах поликлиник, где пациенты могут получать полную информацию о предлагаемых услугах без необходимости пешего похода в поликлинику или без дополнительных звонков в регистратуру, которая в ситуации эпидемии несет повышенную нагрузку. В данной связи технология общественного контроля по оценке готовности сайтов поликлиник обеспечить пациентов полной информацией для получения медицинских услуг имеет особую актуальность.

**НОРМАТИВНЫЕ ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИИ**

Приказ Минздрава России № 956н от 30.12.2004г. (приложение №2 «ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ФОРМЕ ИНФОРМАЦИИ»)

Пункт 3. Информация размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, при этом обеспечиваются открытость, актуальность, полнота, достоверность информации, простота и понятность восприятия информации, наличие карты официального сайта для удобства навигации по сайту, работоспособного поиска по сайту, версии для слабовидящих, отсутствие ошибок, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта.

**Цель мониторинга:**

Оценка информационной открытости и доступности сайтов поликлиник для пациентов.

**Задачи:**

1. Оценка навигации на сайте: удобство и доступность получения информации по услугам для пациентов.

2. Оценка полноты информации, необходимой для пациентов в период эпидемии COVID-19: наличие актуальной информации, в том числе по порядку получения услуг в поликлиниках в условиях эпидемии.

**Техническое задание по проведению мониторинга**

Техническое задание членам рабочих групп включает в себя заполнение чек-листов, состоящих из четырех блоков.

**Блок №1.** Общая информация об учреждении (17 показателей):

Наличие информации о полном наименовании ЛПУ, его структуре, адресе основного и дополнительных подразделений при их наличии, режиме работы, порядке приема граждан руководителем и его заместителями, а также наличие информации о контролирующих организациях: региональный «минздрав», ТО Росздравнадзора по региону и страховых медицинских организациях, а также возможность перейти в режим для слабовидящих, правила внутреннего распорядка, документация (лицензия, НПА и тд), поиск по сайту (работоспособный ли), отзывы, обратная связь (обращения граждан), права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья.

**Блок №2.** Меры борьбы с эпидемией/пандемией (9 показателей)

1. телефон горячей линии по COVID-19: (в начале темы, бросается в глаза, не надо искать);
2. порядок посещения медицинской организации в условиях неблагоприятной эпидемиологической ситуации;
3. информация о порядке получения справки о наличии/отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями;
4. информация о порядке ПЦР обследования на новую коронавирусную инфекцию;
5. информация об изменении порядка госпитализации в условиях неблагоприятной эпидемиологической ситуации;
6. размещение в доступном месте памятки для населения по мерам профилактики, диагностики и лечения COVID-19;
7. вакцинация от COVID-19: особенности вакцин, показания и противопоказания для вакцинации, порядок проведения, порядок записи на проведение вакцинации, режим работы прививочного кабинета, наблюдение после иммунизации, порядок получения прививочного сертификата;
8. дополнительные пункты вакцинации: адреса, режим работы, контактные телефоны для информирования и записи на вакцинацию;
9. информация о ближайшем амбулаторном ковид-центре, в котором можно пройти амбулаторное обследование пациентам с COVID-19, о порядке получения лекарственных препаратов для амбулаторного лечения.

**Блок №3**. Услуги учреждения и порядок их получения (13 показателей):

1. медицинские услуги: перечень и порядок их получения;
2. программа государственных гарантий в сфере оказания медицинских услуг;
3. информация о маршрутизации пациентов в условиях конкретной поликлиники;
4. внеочередной прием и оказание медицинской помощи отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством РФ: наличие информации с перечнем категорий;
5. льготное лекарственное обеспечение (в том числе перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов);
6. информация о платных медицинских услугах и правилах их предоставления;
7. диспансерное наблюдение пациентов с хроническими заболеваниями: номера и график работы кабинетов;
8. порядок выписки льготных рецептов,
9. диспансеризация пациентов, перенесших новую коронавирусную инфекцию \*;
10. порядок проведения профосмотров при трудоустройстве, периодических профосмотров;
11. порядок работы кабинетов неотложной помощи, где они расположены, показания для обращения;
12. порядок оформления листков нетрудоспособности, в том числе электронных;
13. информация о временном прекращении диспансеризации и профосмотров, в связи с эпидемиологической ситуацией.\*

**Блок №4.** Телефоны, запись к врачам, на обследования и процедуры (18 показателей):

1. есть ли указания на наличие многоканального телефона Колл-центра;
2. запись на прием: телефон регистратуры, колл-центра, возможность дистанционной записи через интернет-портал;
3. информация о порядке выдачи талонов (порядке направления) на посещение узких специалистов по направлению терапевта;
4. вызов врача на дом: наличие отдельного телефона для вызова врача на дом;
5. доврачебный прием: номер кабинета+график работы;
6. дежурный врач для первичного приема: номер кабинета+график работы;
7. профосмотры: номер кабинета+график работы;
8. врачи-специалисты: номер кабинета+график работы;
9. врачи-терапевты: номер кабинета+график работы;
10. кабинет забора анализов крови: номер кабинета+график работы;
11. процедурный кабинет: номер кабинета+график работы;
12. кабинеты лучевой диагностики (флюорография, рентген, МСКТ): номер кабинета+график работы;
13. кабинеты функциональной диагностики (ЭКГ, спирометрия, холтеровское мониорирование): номер кабинета+график работы;
14. кабинеты ультразвуковой диагностики (Эхо КГ, УЗИ, УЗДГ): номер кабинета+график работы;
15. выписка и получение льготных рецептов: номер кабинета+график работы+телефон;
16. аптечный пункт выдачи льготных лекарств при поликлинике: номер кабинета+график работы;
17. прививочный кабинет: номер кабинета+график работы;
18. неотложная помощь: номер кабинета+график работы.

**Алгоритм проверки официальных сайтов медицинских учреждений**

Каждый член Рабочей группы получает список объектов ЛПУ.

При исследовании официального сайта медучреждения, в колонке «Медицинское учреждение» вписывает полное название медучреждения.

В соответствии с разработанными блоками заполняет наличие тех или иных показателей. При соответствии показателя ставится знак «+», при отсутствии показателя знак «-».

На отдельном листе по каждому обследуемому сайту медучреждения участник рабочей группы заполняет «Дополнительные комментарии», тем самым делая анализ сайта (форма заполнения свободная).

Пример вопросов, на которые стоит ответить при написании комментариев:

* *Насколько понятен и удобен?*
* *Остались ли вопросы по работе медицинского учреждения после просмотра сайта?*
* *Положительные моменты? Есть ли дополнительная информация, которой нет в критериях.*
* *Оформление (что привлекает внимание, или отвлекает от важной информации, цветовая гамма, шрифт, рамки, и т.п).*
* *Ваши выводы и рекомендации.*

**Сроки**

Разработка, внесение корректировок -\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начало работы – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Предварительная сдача проверочных чек-листов до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Далее, на основании заполненных чек-листов будет сформирован ОБЩИЙ отчет о соответствии требованиям к сайтам и для каждого медицинского учреждения будут даны рекомендации.

Заполненные чек-листы, для формирования отчета и презентации направлять на электронную почту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Отчет по отработанной технологии общественного контроля рабочей группы с рекомендациями будет направлен в Министерство здравоохранения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ТО Росздравнадзора\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. А также презентован на очередном заседании регионального Совета общественных организаций по защите прав пациентов -** предварительная дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (будет сообщено дополнительно)

**Таблица 1.Заполненность блока «Общая информация об учреждении»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Элемент информации** | Медицинское учреждение | Медицинское учреждение | Медицинское учреждение | Медицинское учреждение | Медицинское учреждение | Медицинское учреждение |
| * 1. Полное наименование медицинского учреждения |  |  |  |  |  |  |
| * 1. Структура учреждения |  |  |  |  |  |  |
| * 1. Адрес |  |  |  |  |  |  |
| * 1. Режим работы |  |  |  |  |  |  |
| * 1. Адреса обособленных подразделений   (если подразделений нет-писать «нет») |  |  |  |  |  |  |
| * 1. Режим работы подразделений   (если подразделений нет-писать «нет») |  |  |  |  |  |  |
| * 1. Порядок приема граждан руководителем:   ФИО+должность+график+телефон |  |  |  |  |  |  |
| * 1. Порядок приема граждан заместителями руководителя:   ФИО+должность+график+телефон |  |  |  |  |  |  |
| * 1. Информация о вышестоящих и контролирующих организациях:   Региональные - Министерство здравоохранения, Территориальный орган Росздравнадзора,  Официальные ресурсы |  |  |  |  |  |  |
| 1.10. Информация о страховых медицинских организациях (адрес, контактный телефон) |  |  |  |  |  |  |
| 1.11.Наличие возможности перейти в режим для слабовидящих |  |  |  |  |  |  |
| 1.12 Правила внутреннего распорядка |  |  |  |  |  |  |
| 1.13 Документы (лицензия, НПА и тд) |  |  |  |  |  |  |
| 1.14 Поиск по сайту (работоспособный) |  |  |  |  |  |  |
| 1.15 Отзывы |  |  |  |  |  |  |
| 1.16 Обратная связь (обращения граждан) |  |  |  |  |  |  |
| 1.17 Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья |  |  |  |  |  |  |

**Таблица 2. Заполненность блока «Пандемия COVID – 19»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Элемент информирования** | Медицинская организация | Медицинская организация | Медицинская организация | Медицинская организация | Медицинская организация | Медицинская организация |
| 2.1. Телефон горячей линии по COVID-19:  в начале темы, бросается в глаза, не надо искать |  |  |  |  |  |  |
| 2.2. Порядок посещения медицинской организации в условиях неблагоприятной эпидемиологической ситуации |  |  |  |  |  |  |
| 2.3. Информация о порядке получения справки о наличии/  отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями |  |  |  |  |  |  |
| 2.4 Информация о порядке ПЦР обследования на новую коронавирусную инфекцию |  |  |  |  |  |  |
| 2.5. Информация об изменении порядка госпитализации в условиях неблагоприятной эпидемиологической ситуации |  |  |  |  |  |  |
| 2.6. Размещение в доступном месте Памятки для населения по мерам профилактики, диагностики и лечения COVID-19 |  |  |  |  |  |  |
| 2.7. Вакцинация от COVID-19:  Особенности вакцин, показания и противопоказания для вакцинации, порядок проведения, порядок записи на проведение вакцинации, режим работы прививочного кабинета, наблюдение после иммунизации , порядок получения прививочного сертификата |  |  |  |  |  |  |
| 2.8. Дополнительные пункты вакцинации:  Адреса, режим работы, контактные телефоны для информирования и записи на вакцинацию |  |  |  |  |  |  |
| 2.9 Информация о ближайшем амбулаторном ковид-центре, в котором можно пройти амбулаторное обследование пациентам с COVID-19, о порядке получения лекарственных препаратов для амбулаторного лечения |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Таблица 3. Заполненность блока «Услуги учреждения и порядок их получения»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Элемент информирования** | Медицинская организация | Медицинская организация | Медицинская организация | Медицинская организация | Медицинская организация | Медицинская организация |
| 3.1. Медицинские услуги: перечень и порядок их получения |  |  |  |  |  |  |
| 3.2. Программа государственных гарантий в сфере  оказания медицинских услуг |  |  |  |  |  |  |
| 3.3. Информация о маршрутизации пациентов  в условиях конкретной поликлиники |  |  |  |  |  |  |
| 3.4. Внеочередной прием и оказание медицинской помощи отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством РФ: наличие информации с перечнем категорий |  |  |  |  |  |  |
| 3.5. Льготное лекарственное обеспечение (в том числе перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов) |  |  |  |  |  |  |
| 3.6. Информация о платных медицинских услугах и правилах их предоставления |  |  |  |  |  |  |
| 3.7. Диспансерное наблюдение пациентов с хроническими заболеваниями: номера и график работы кабинетов |  |  |  |  |  |  |
| 3.8. Порядок выписки льготных рецептов |  |  |  |  |  |  |
| 3.9. Диспансеризация пациентов, перенесших новую коронавирусную инфекцию \* |  |  |  |  |  |  |
| 3.10. Порядок проведения профосмотров при трудоустройстве, периодических профосмотров |  |  |  |  |  |  |
| 3.11. Порядок работы кабинетов неотложной помощи, где они расположены, показания для обращения |  |  |  |  |  |  |
| 3.12. Порядок оформления листков нетрудоспособности, в том числе электронных |  |  |  |  |  |  |
| 3.13. Информация о временном прекращении диспансеризации и профосмотров, в связи с эпидемиологической ситуацией.\* |  |  |  |  |  |  |

**Таблица 4. Заполненность блока «Телефоны, запись к врачам, на обследования и процедуры»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Элемент информирования** | Медицинская организация | Медицинская организация | Медицинская организация | Медицинская организация | Медицинская организация | Медицинская организация |
| 4.1. Есть ли указания на наличие многоканального телефона Колл-центра |  |  |  |  |  |  |
| 4.2. Запись на прием: телефон регистратуры, колл-центра, возможность дистанционной записи через интернет-портал |  |  |  |  |  |  |
| 4.3. Информация о порядке выдачи талонов (порядке направления) на посещение  узких специалистов по направлению терапевта |  |  |  |  |  |  |
| 4.4. Вызов врача на дом: наличие отдельного телефона для вызова врача на дом |  |  |  |  |  |  |
| 4.5. Доврачебный прием: номер кабинета+график работы |  |  |  |  |  |  |
| 4.6. Дежурный врач для первичного приема: номер кабинета+график работы |  |  |  |  |  |  |
| 4.7. Профосмотры: номер кабинета+график работы |  |  |  |  |  |  |
| 4.8. Врачи-специалисты: номер кабинета+график работы |  |  |  |  |  |  |
| 4.9. Врачи-терапевты: номер кабинета+график работы |  |  |  |  |  |  |
| 4.10. Кабинет забора анализов крови: номер кабинета+график работы |  |  |  |  |  |  |
| 4.11. Процедурный кабинет: номер кабинета+график работы |  |  |  |  |  |  |
| 4.12. Кабинеты лучевой диагностики (Флюорография, рентген, МСКТ): номер кабинета+график работы, |  |  |  |  |  |  |
| 4.13. Кабинеты функциональной диагностики( ЭКГ, спирометрия, холтеровское мониорирование) : номер кабинета+график работы |  |  |  |  |  |  |
| 4.14.Кабинеты ультразвуковой диагностики (Эхо КГ, УЗИ, УЗДГ): номер кабинета+график работы |  |  |  |  |  |  |
| 4.15. Выписка и получение льготных рецептов: номер кабинета+график работы+телефон |  |  |  |  |  |  |
| 4.16. Аптечный пункт выдачи льготных лекарств при поликлинике: номер кабинета+график работы |  |  |  |  |  |  |
| 4.17. Прививочный кабинет: номер кабинета+график работы |  |  |  |  |  |  |
| 4.18. Неотложная помощь: номер кабинета+график работы |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |