



Федеральный проект «ЗдравКонтроль»

*«Необходимо развивать механизмы общественного контроля, в том числе через систему региональных общественных палат.»
В.В. Путин*





МЕДЧАТЫ

- 218 МЕДЧАТОВ
- 1412 МЕДОРГАНИЗАЦИЙ
- 35 РЕГИОНОВ РОССИИ
- 370 000 УЧАСТНИКОВ



В КАЖДОМ ЧАТЕ



**ПРЕДСТАВИТЕЛИ
МЕДОРГАНИЗАЦИЙ**



**АКТИВНЫЕ ЖИТЕЛИ
РЕГИОНОВ-УЧАСТНИКОВ 18+**



**ПРЕДСТАВИТЕЛИ
МИНЗДРАВА РЕГИОНА**



**МОДЕРАТОРЫ,
ВОЛОНТЁРЫ**

(обязательная модерация всех входящих обращений по единым правилам)

ЦЕЛЬ

- снижение социальной напряжённости среди граждан, путём повышения доступности государственной медпомощи

ПРЕИМУЩЕСТВА

- оперативное решение проблем жителей при получении медпомощи
- сокращение времени при подготовке ответов медорганизациями
- сокращение количества жалоб в органы власти и социальные сети
- модерация обращений и уважительная коммуникация с медицинскими работниками

Ежемесячно организаторы проекта собирают и готовят статистику на основании работы 218 медицинских чатов, с целевой аудиторией участников более 370 000 человек из 35 регионов страны.

При подготовке итоговой аналитики учитываются разные критерии оценки, от общего количества обращений и процента ответов до времени на ответ и категорирования проблем. Доступна ежемесячная статистика по каждому региону - участнику.

ОБРАЩЕНИЯ И ОТВЕТЫ				
ДАТА	Январь - Ноябрь 2022			
Регионы	Обращения	Ответы	Количество участников	%
Тюменская область	3 337	3 134	8 825	94%
Республика Башкортостан	2 809	2 741	11 344	98%
Ярославская область	367	276	3 011	75%
Волгоградская область	2 590	2 423	10 348	94%
Саратовская область	326	209	1 125	64%
Ростовская область	22 498	20 765	15 300	92%
Республика Мордовия	577	509	2 871	88%
Тульская область	2 615	2 397	3 547	92%
Иркутская область	934	735	9 401	79%
Челябинская область	642	593	7 949	92%
Владимирская область	2 314	2 204	4 721	95%
Республика Коми	1 564	1 489	13 771	95%
Тамбовская область	426	389	1 067	91%
Свердловская область	2 080	1 910	10 251	92%
Республика Карелия	896	842	3 750	94%
Астраханская область	1 078	974	2 334	90%
Рязанская область	1 441	1 313	3 976	91%
Московская область	61 758	56 456	195 152	91%
Итого	108 252	99 359	304 022	92%

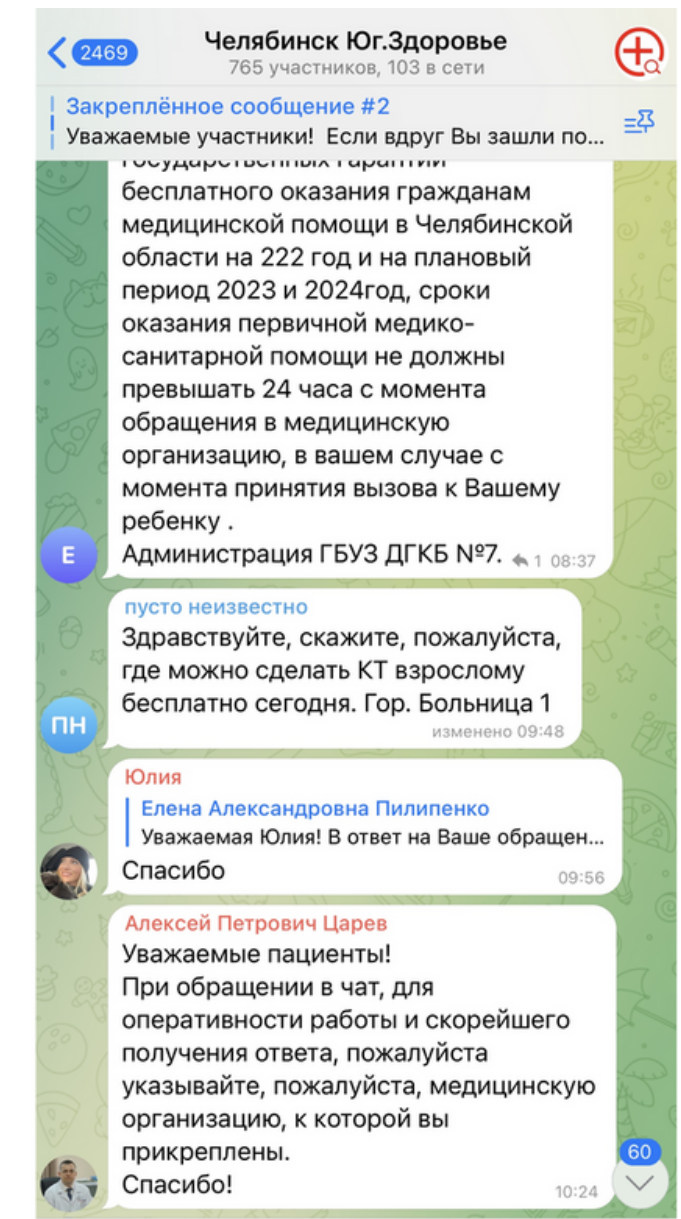
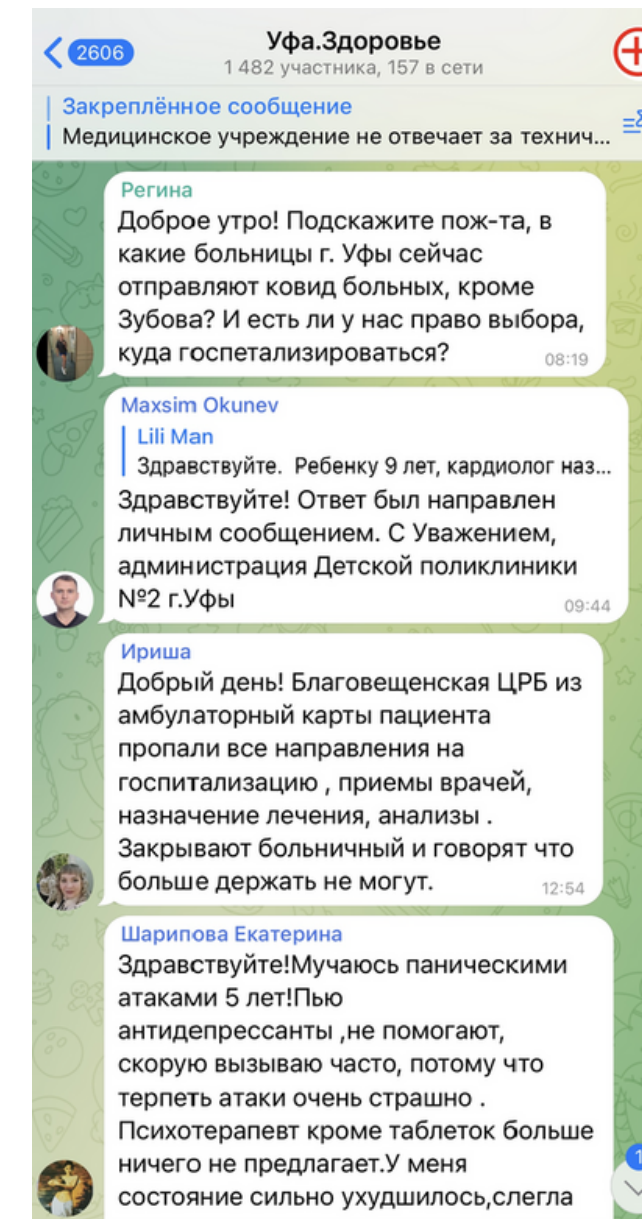
КАТЕГОРИРОВАНИЕ ПРОБЛЕМ	
Запись к врачу	23 177
Терапевт/ педиатр	
Оториноларинголог	
Невролог	
Офтальмолог	
Эндокринолог	
Справочные вопросы	15 401
Как дозвониться до медорганизации/ врача	
График работы врача/ медорганизации	
Адрес медорганизации/ аптеки	
Выдача направлений на обследования/ операции	
Забор/ приём анализов	
Вызов врача на дом	12 241
Вызов терапевта/ педиатра/ узкого специалиста	
Льготные лекарства	9 556
Региональная льгота	
Федеральная льгота	
Вакцинопрофилактика	4 519
Наличие вакцины в медорганизации	
Справочные вопросы	

СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ НА ОТВЕТ - 23 МИНУТЫ	
Регион	
Московская область	
Волгоградская область	
Владимирская область	
Ростовская область	
Республика Башкортостан	
ОТВЕТ ЗА 5 МИНУТ	
Медчат	
Люберцы.Здоровье	
Нефтекамск.Здоровье	
Владимир.Здоровье	
Ростов-на-Дону.Здоровье	
Железнодорожный.Здоровье	

К РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА УСПЕШНО ПРИСОЕДИНЯЮТСЯ РЕГИОНЫ НАШЕЙ СТРАНЫ. НА ДАННЫЙ МОМЕНТ В ПРОЕКТЕ ПРИНИМАЮТ УЧАСТИЕ 35 РЕГИОНОВ:

МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
ВЛАДИМИРСКАЯ ОБЛАСТЬ
ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
РЕСПУБЛИКА БАШКОРТОСТАН
РЕСПУБЛИКА КОМИ
РЕСПУБЛИКА МОРДОВИЯ
РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
РЯЗАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
САРАТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
ТАМБОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ
ТЮМЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ
ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ
АСТРАХАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

РЕСПУБЛИКА КАЛМЫКИЯ
ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТЬ
КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ КРАЙ
ИВАНОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
НОВГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
УЛЬЯНОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ
НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТЬ
ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ
СЕВАСТОПОЛЬ
РЕСПУБЛИКА АЛТАЙ
ХАБАРОВСКИЙ КРАЙ
РЕСПУБЛИКА САХА-ЯКУТИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
РЕСПУБЛИКА КРЫМ
КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
РЕСПУБЛИКА УДМУРТИЯ

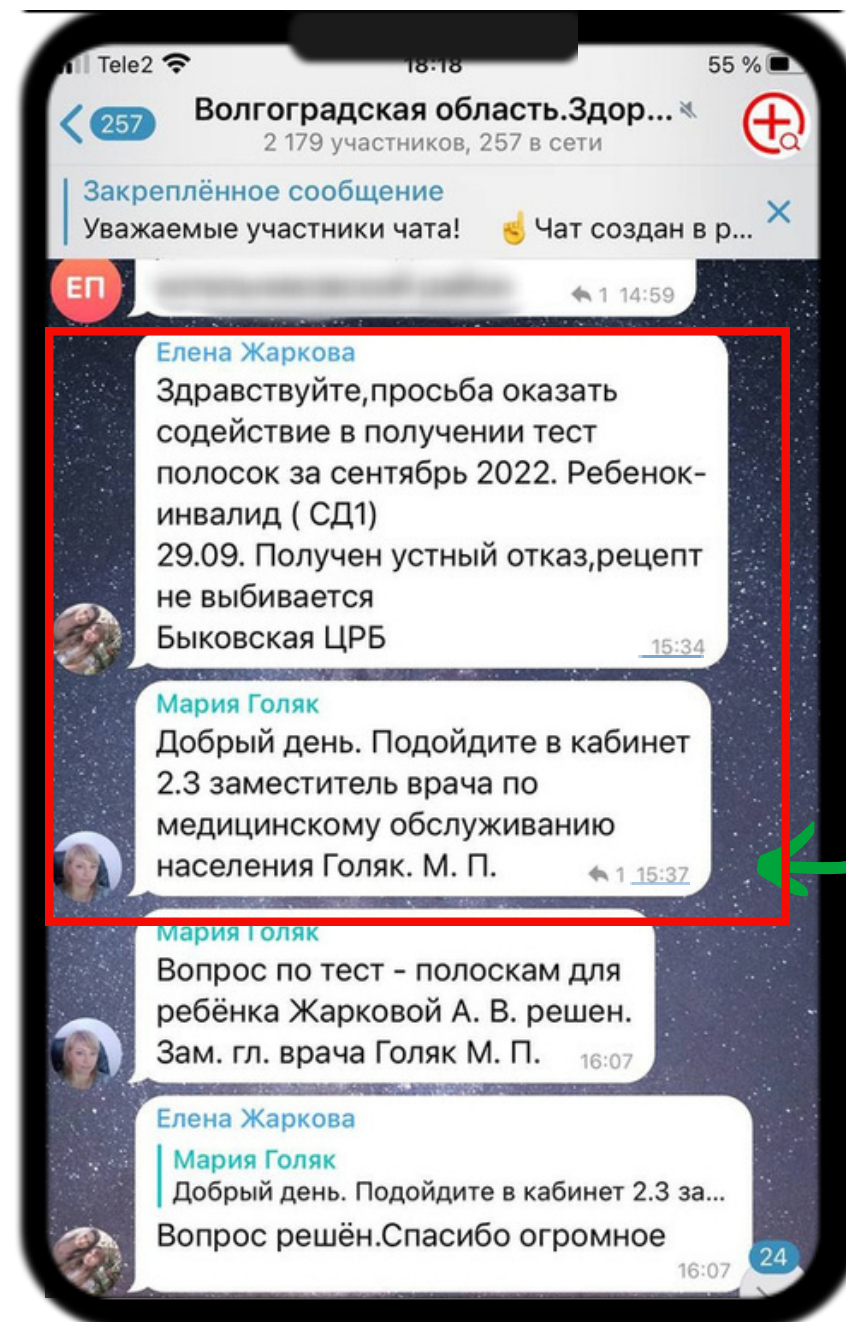


КАКИЕ ВОПРОСЫ РЕШАЮТСЯ В ЧАТАХ?

- ВОПРОСЫ ЗАПИСИ К ВРАЧАМ
- ПРОБЛЕМЫ С ВЫЗОВОМ ВРАЧА НА ДОМ
- ОТСУТСТВИЕ МАРШРУТИЗАЦИИ ПАЦИЕНТОВ
- НАРУШЕНИЯ СРОКОВ ОЖИДАНИЯ НА ОБСЛЕДОВАНИЯ И АНАЛИЗЫ
- СПРАВОЧНЫЕ ВОПРОСЫ В ПРИВЯЗКЕ К ОПРЕДЕЛЕННОЙ ПРОБЛЕМЕ
- НАРУШЕНИЯ ЭТИКИ И ДЕОНТОЛОГИИ
- НЕЗАКОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ И НАВЯЗЫВАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

КАКИЕ ВОПРОСЫ НЕ РЕШАЮТСЯ В ЧАТАХ?

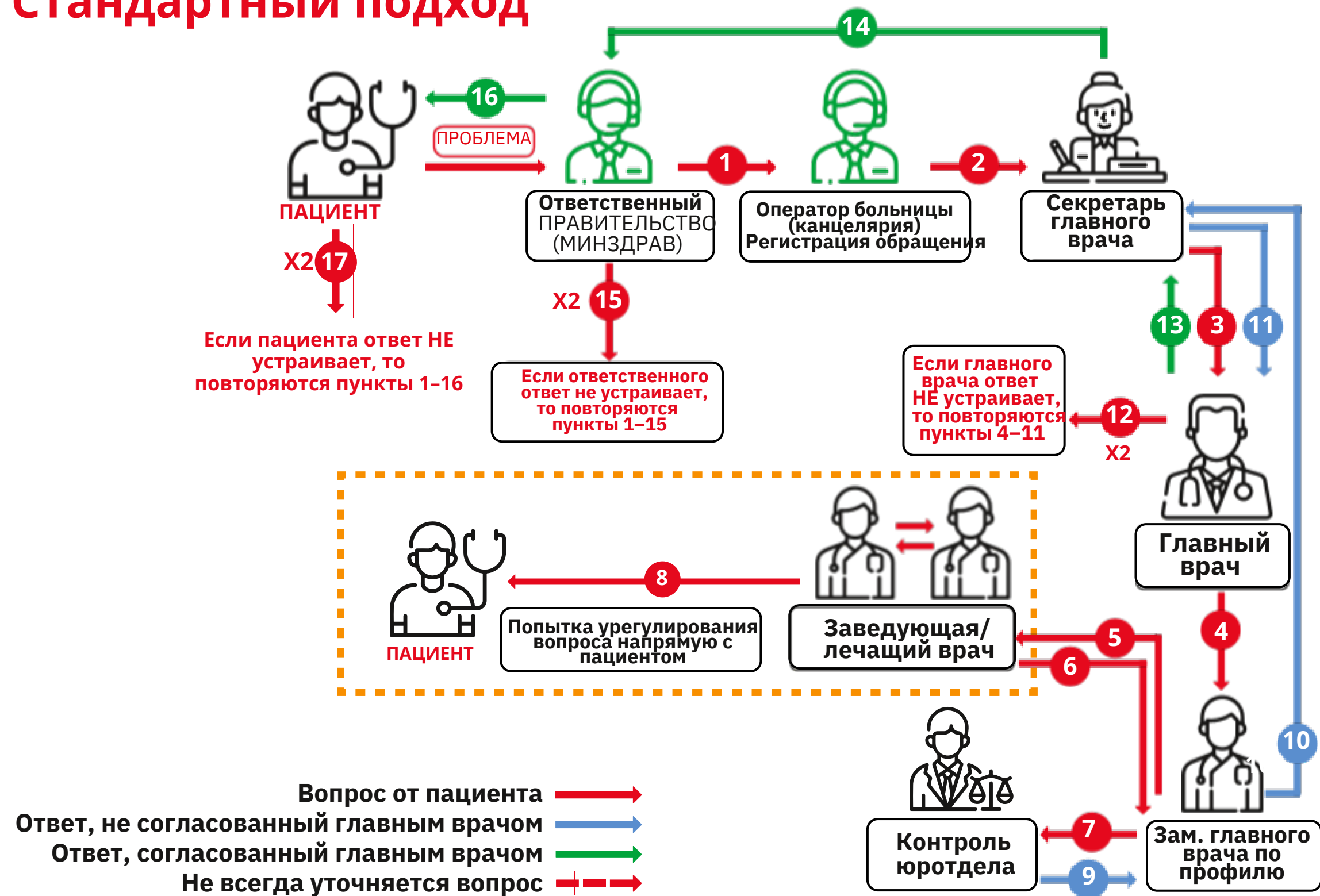
- ПОСТАНОВКА ДИАГНОЗА
- СПРАВОЧНЫЕ ВОПРОСЫ БЕЗ ПРИВЯЗКИ К ПРОБЛЕМЕ
- НАЗНАЧЕНИЕ ТЕРАПИИ
- СТОИМОСТЬ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ И ПЛАТНЫХ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
- ВОПРОСЫ ЭКСТРЕННОЙ ГОСПИТАЛИЗАЦИИ



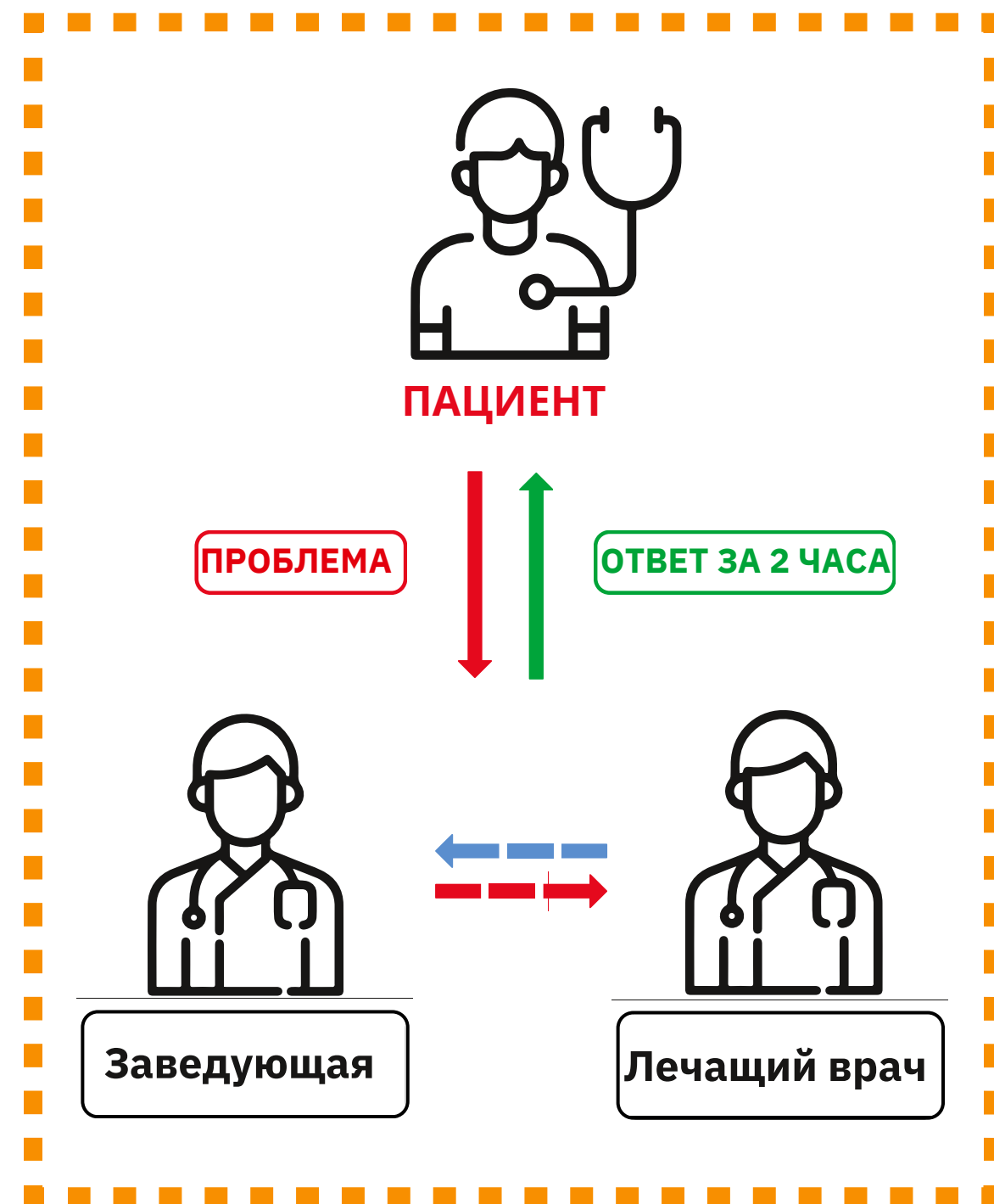
ОТВЕТ ЗА
3 МИНУТЫ

МАРШРУТИЗАЦИЯ ЖАЛОБЫ

Стандартный подход



Как работают медчаты





ОТВЕЧАЕМ НА ОБЩИЕ ВОПРОСЫ В ЛЕНТЕ ЧАТА С УКАЗАНИЕМ НОРМАТИВОВ

СОХРАНЯЕМ ВРАЧЕБНУЮ ТАЙНУ ПРИ ОТВЕТАХ В ОБЩЕЙ ЛЕНТЕ ЧАТА

ОФОРМЛЯЕМ ОТВЕТ В ПРИВЯЗКЕ К ОБРАЩЕНИЮ УЧАСТНИКА В ЛЕНТЕ ЧАТЕ

РЕГУЛЯРНО ИНФОРМИРУЕМ УЧАСТНИКОВ ЧАТА О САМОМ ВАЖНОМ

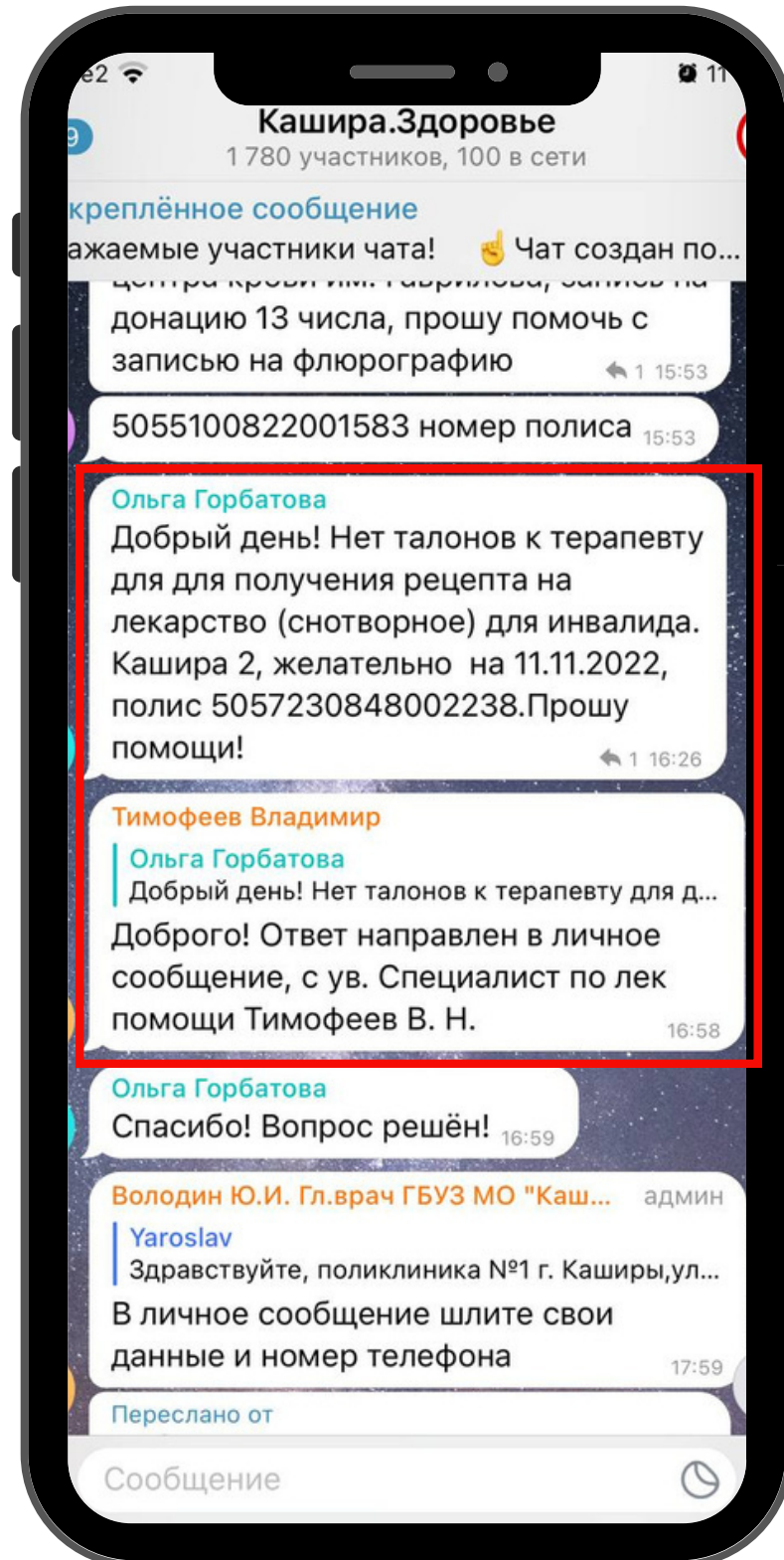
УКАЗЫВАЕМ СВОИ ФИО И ДОЛЖНОСТЬ ПРИ ОТВЕТАХ НА ОБРАЩЕНИЯ

НА КАЖДОЕ ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМ ОТВЕТ В ТЕЧЕНИЕ 2 ЧАСОВ

НЕ ТРЕБУЕМ УКАЗЫВАТЬ СВОИ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ В ЛЕНТЕ ЧАТА

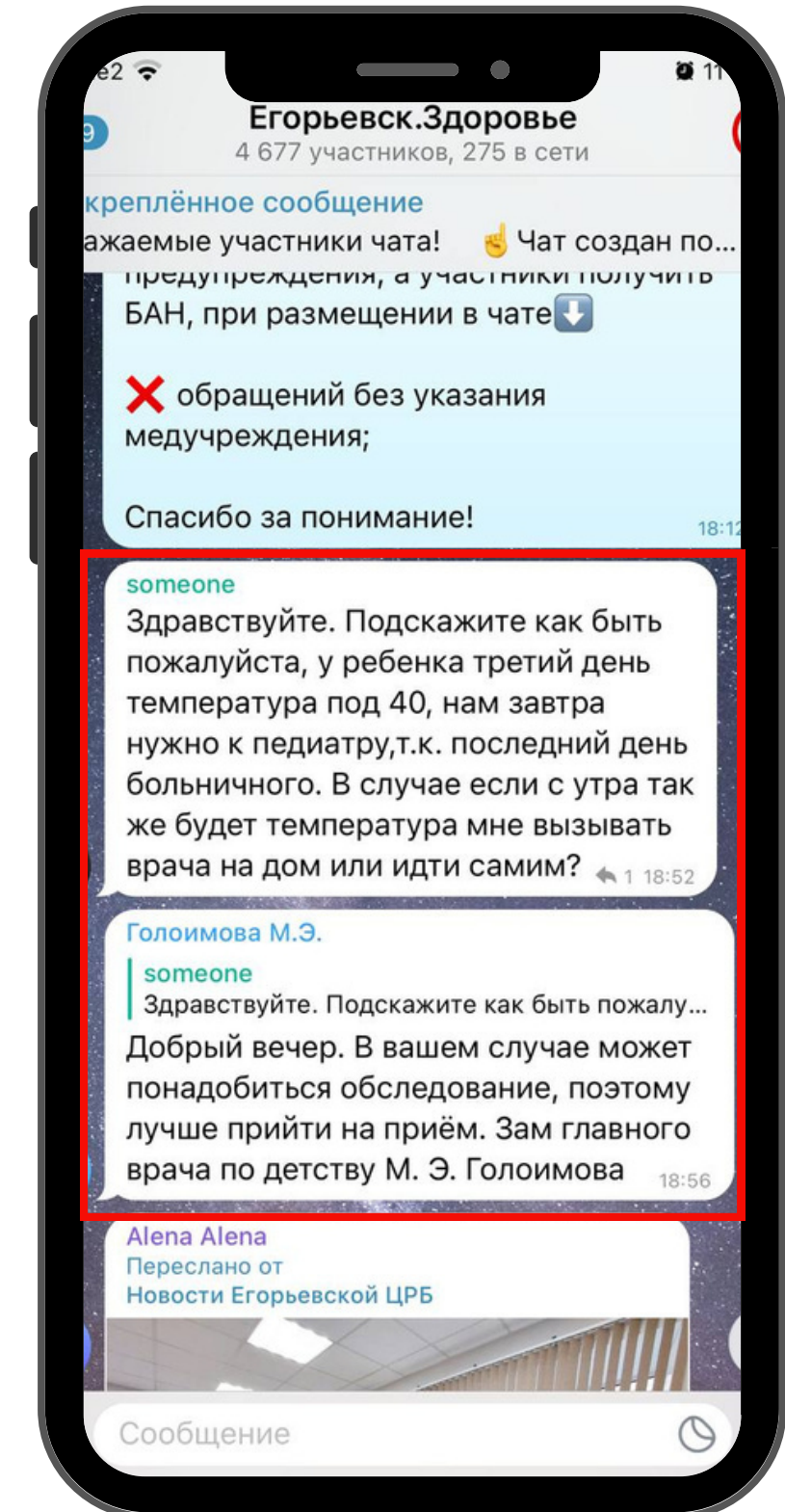
КАЖДЫЙ ВЕЧЕР ПЕРЕПРОВЕРЯЕМ НЕОТВЕТЫ ЗА ДЕНЬ И ОТВЕЧАЕМ

ВРЕМЯ НА ОТВЕТ В ЧАТАХ



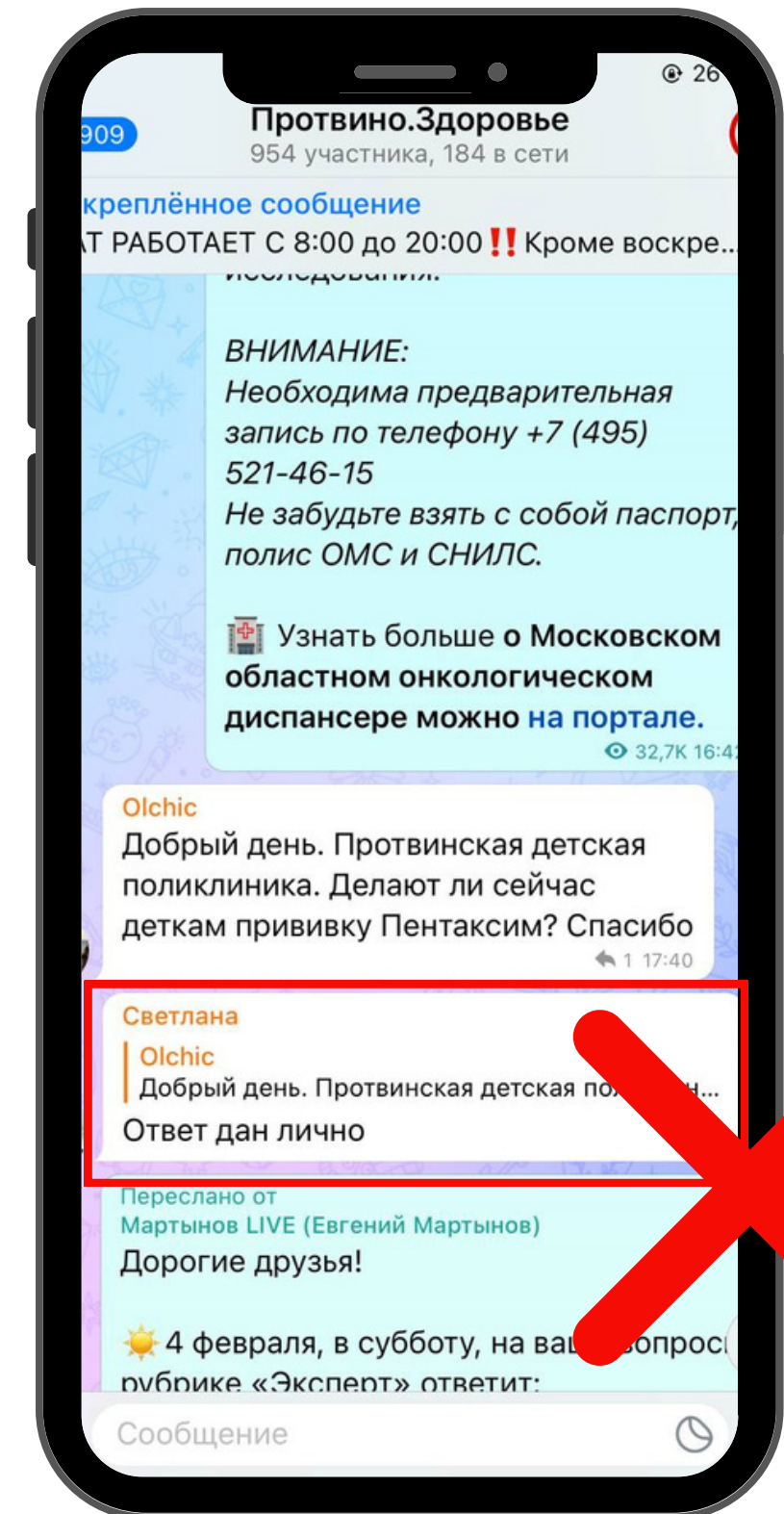
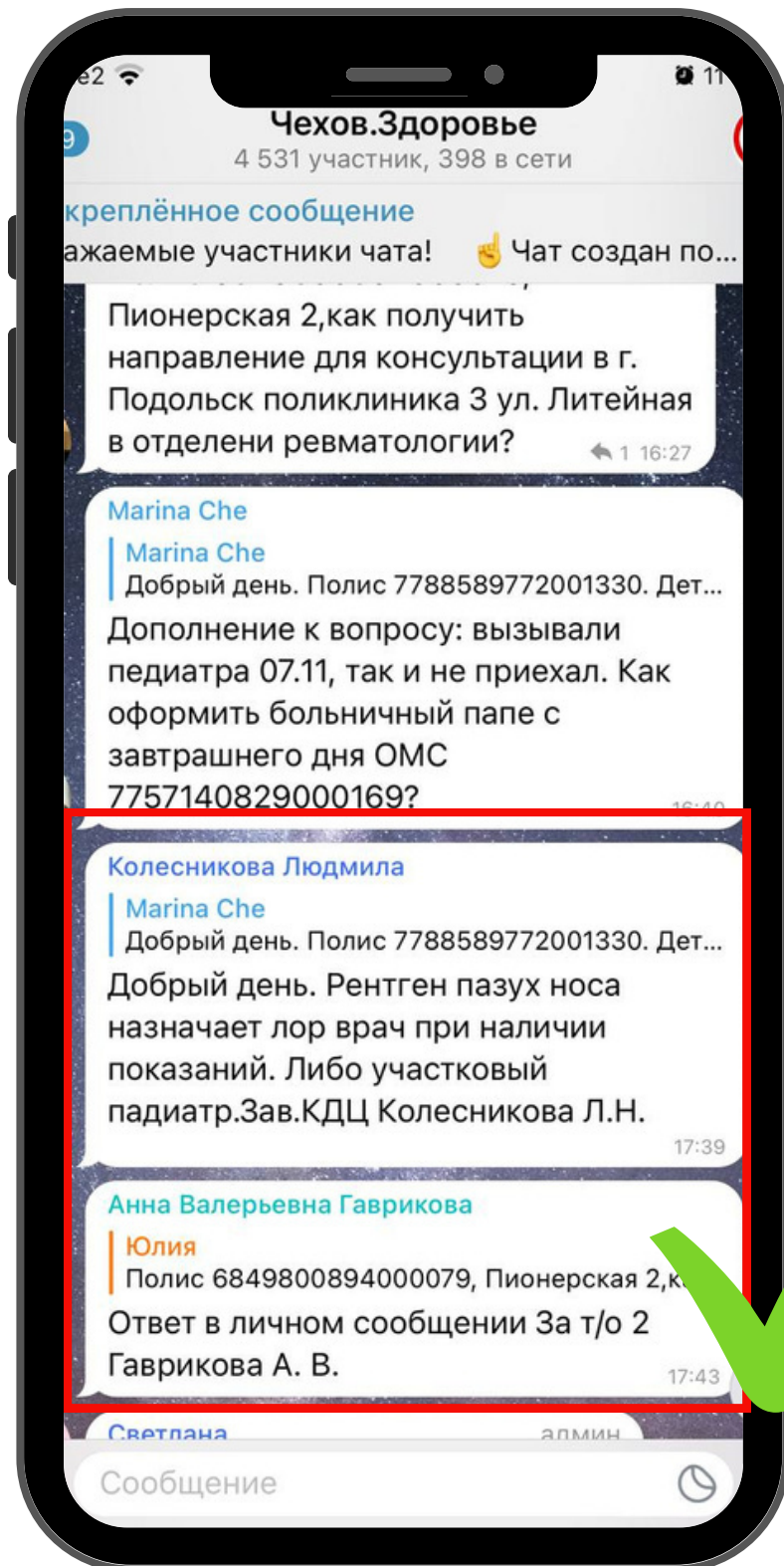
РЕКОМЕНДОВАННОЕ ВРЕМЯ
НА ОТВЕТ В ЧАТАХ -
В ТЕЧЕНИЕ 2-Х ЧАСОВ

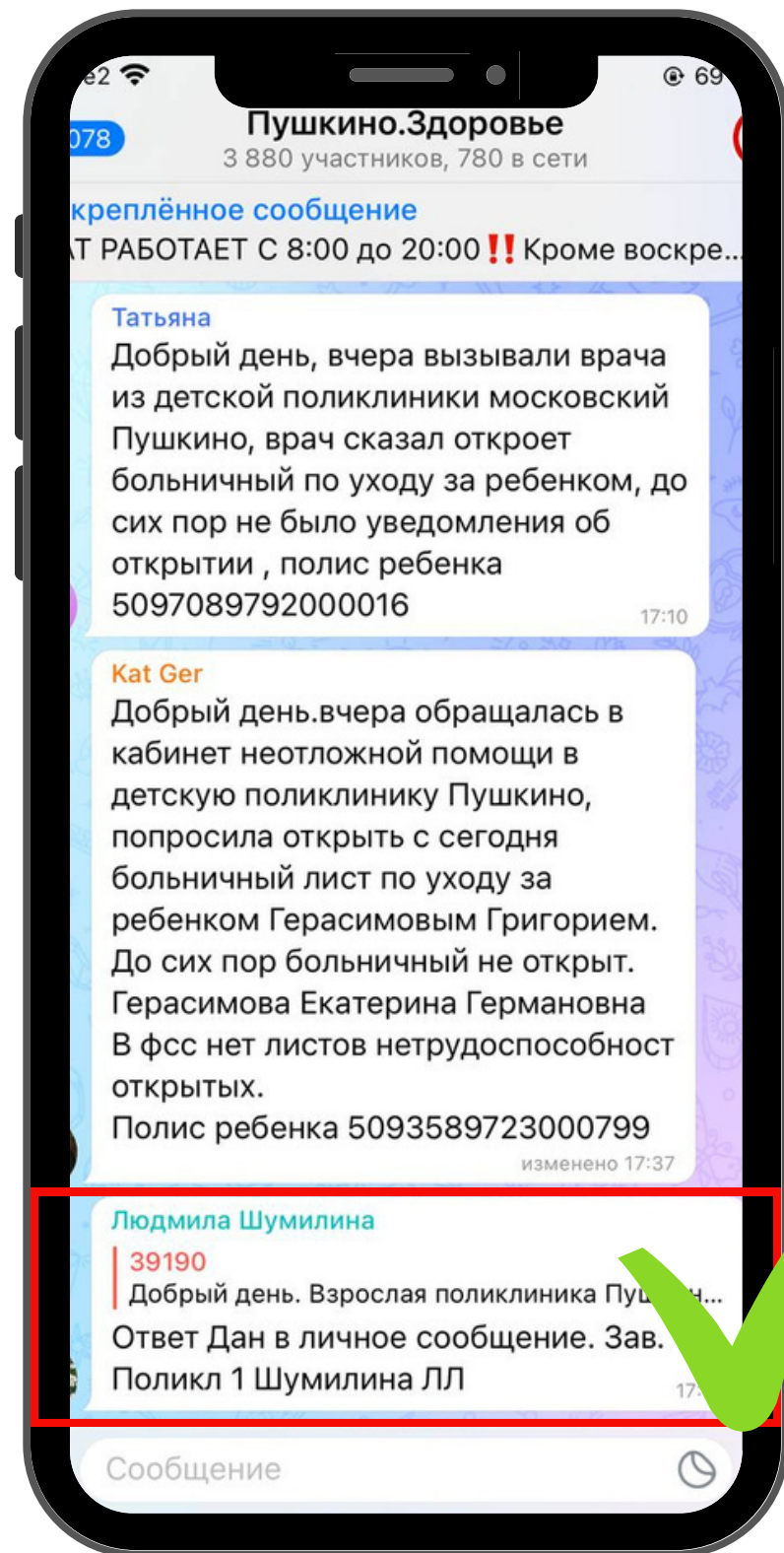
ОТВЕТ В ТЕЧЕНИЕ
2-Х ЧАСОВ



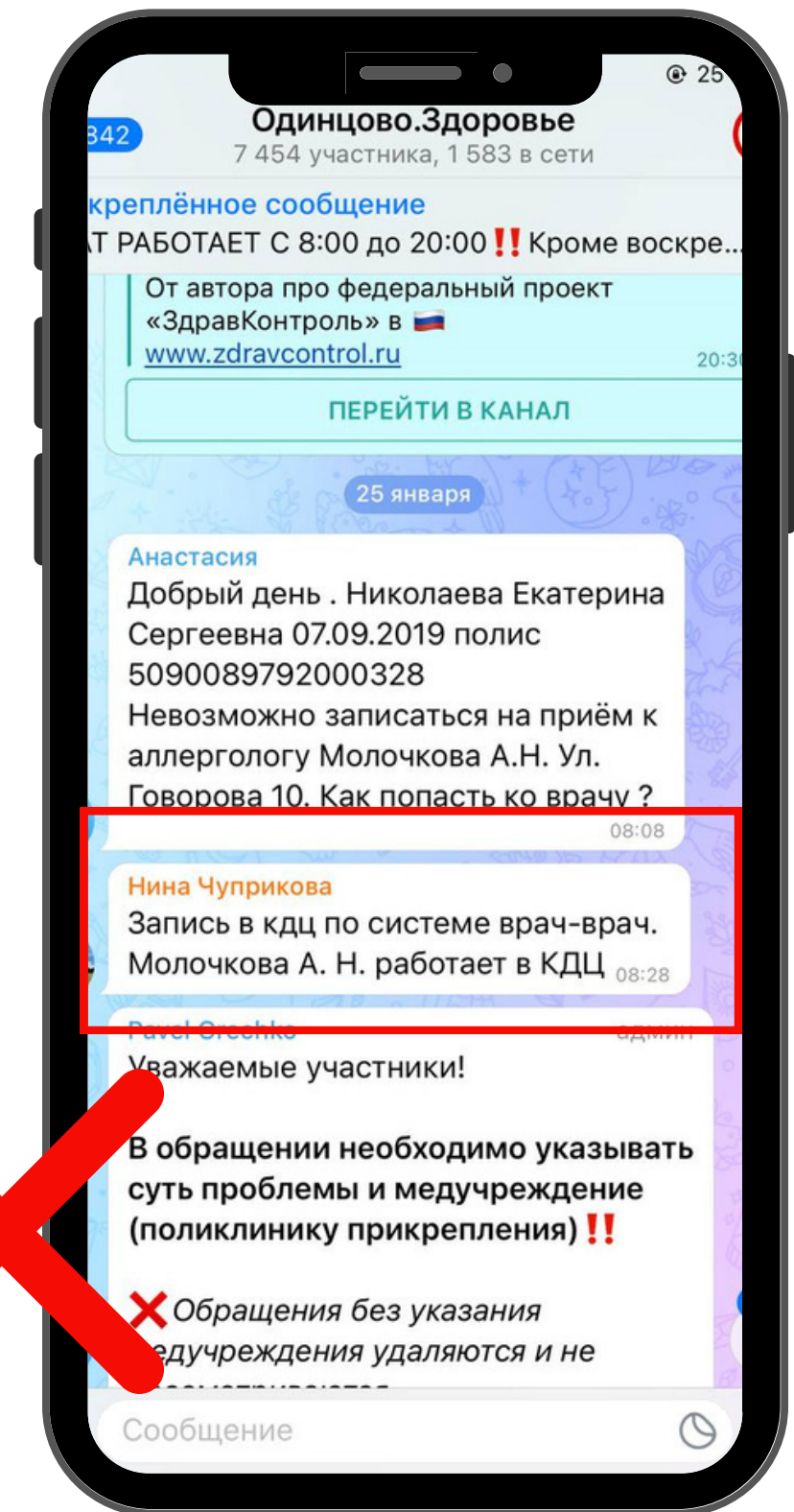
ПОДПИСЬ ВРАЧЕЙ ПРИ ОТВЕТАХ

НЕОБХОДИМО ПРЕДСТАВЛЯТЬСЯ
(ФИО И ДОЛЖНОСТЬ) ПРИ ОТВЕТАХ
НА ОБРАЩЕНИЯ В ОБЩЕЙ ЛЕНТЕ ЧАТА





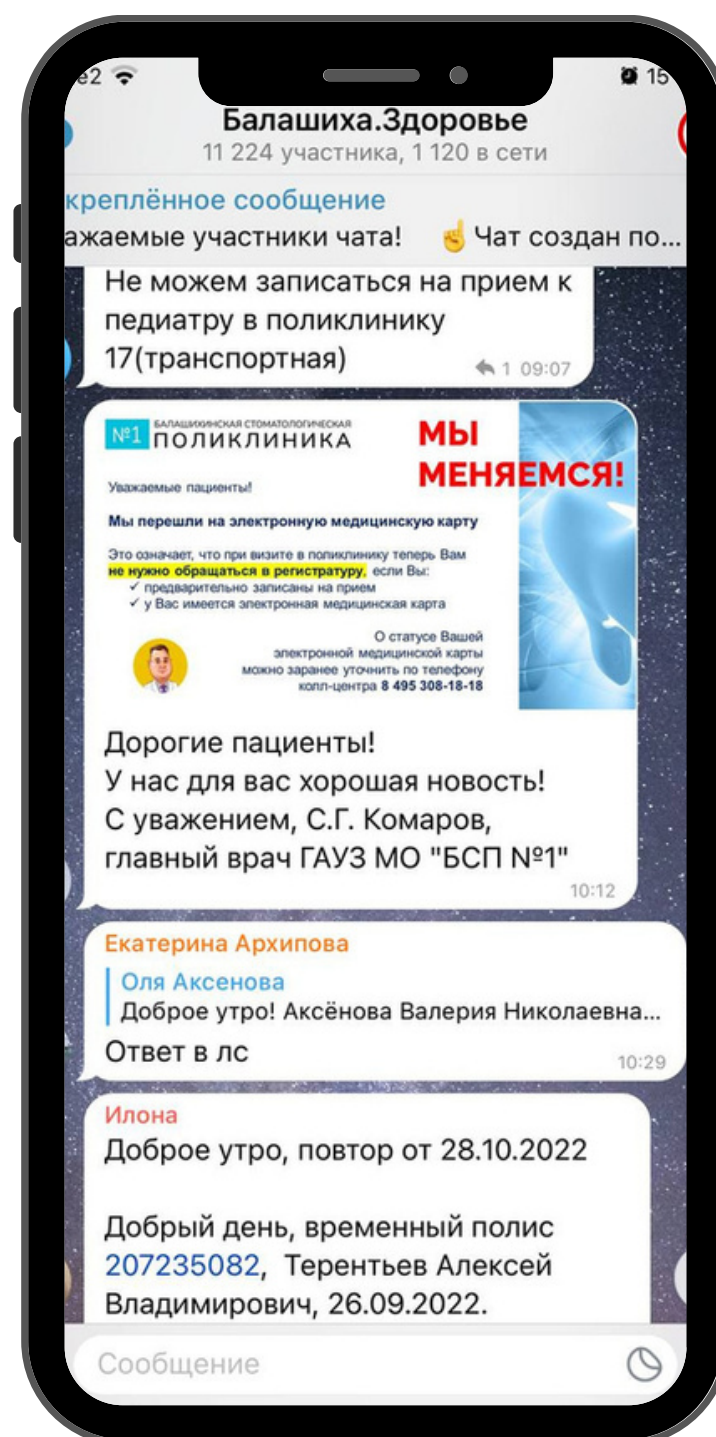
НЕОБХОДИМО ИСПОЛЬЗОВАТЬ
КНОПКУ "ОТВЕТИТЬ" ДЛЯ
ПРИКРЕПЛЕНИЯ ОТВЕТА К
ОБРАЩЕНИЮ ЖИТЕЛЯ



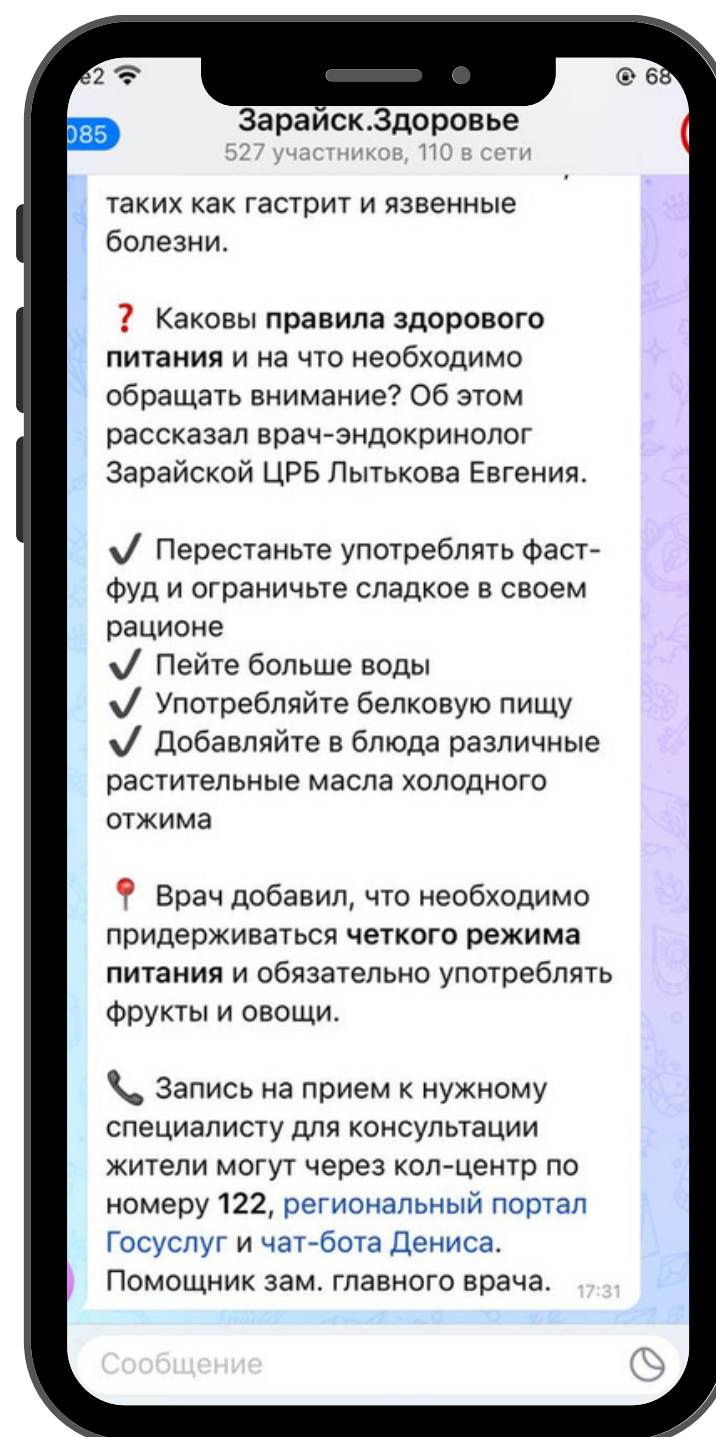
ИНФОРМИРОВАНИЕ В МЕДЧАТАХ

ЧАТЫ МОЖНО И НУЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ЖИТЕЛЕЙ О САМОМ ВАЖНОМ

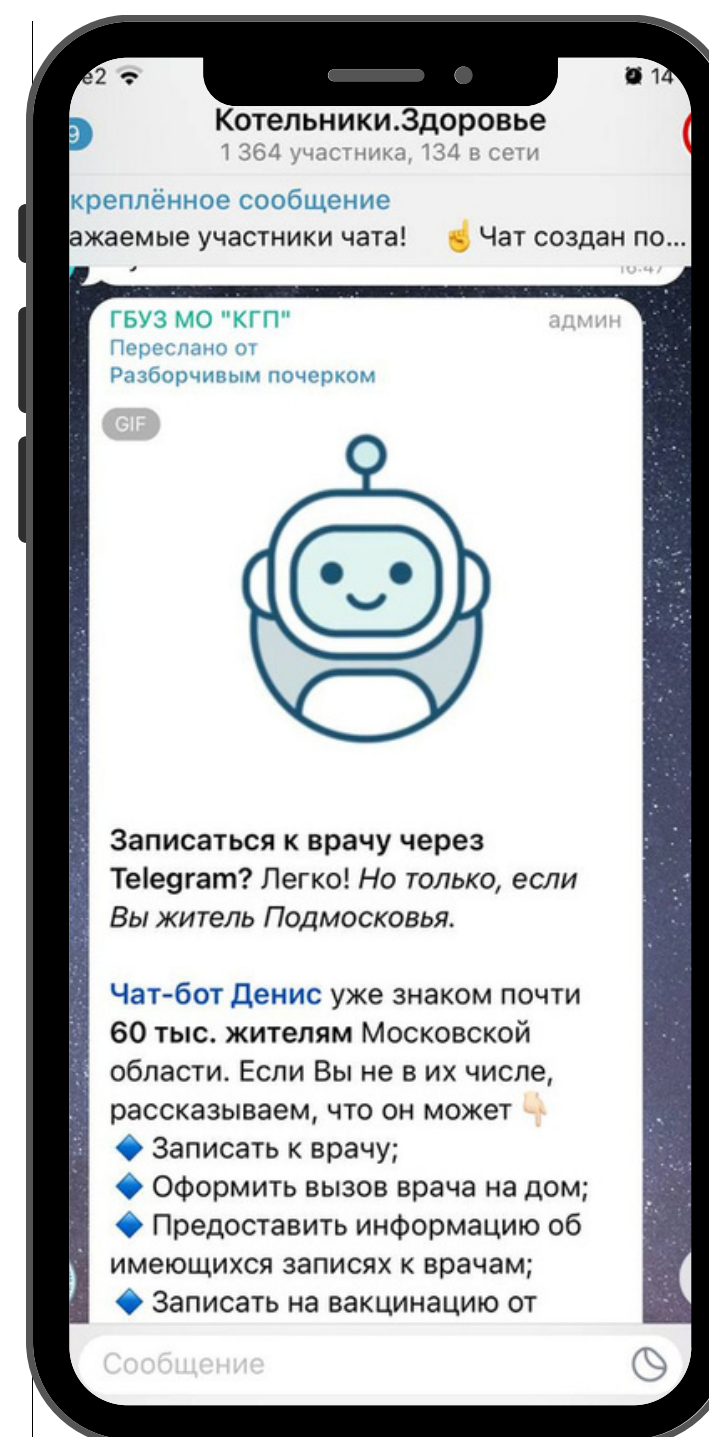
ИНФОРМАЦИЯ О НОВОВВЕДЕНИЯХ



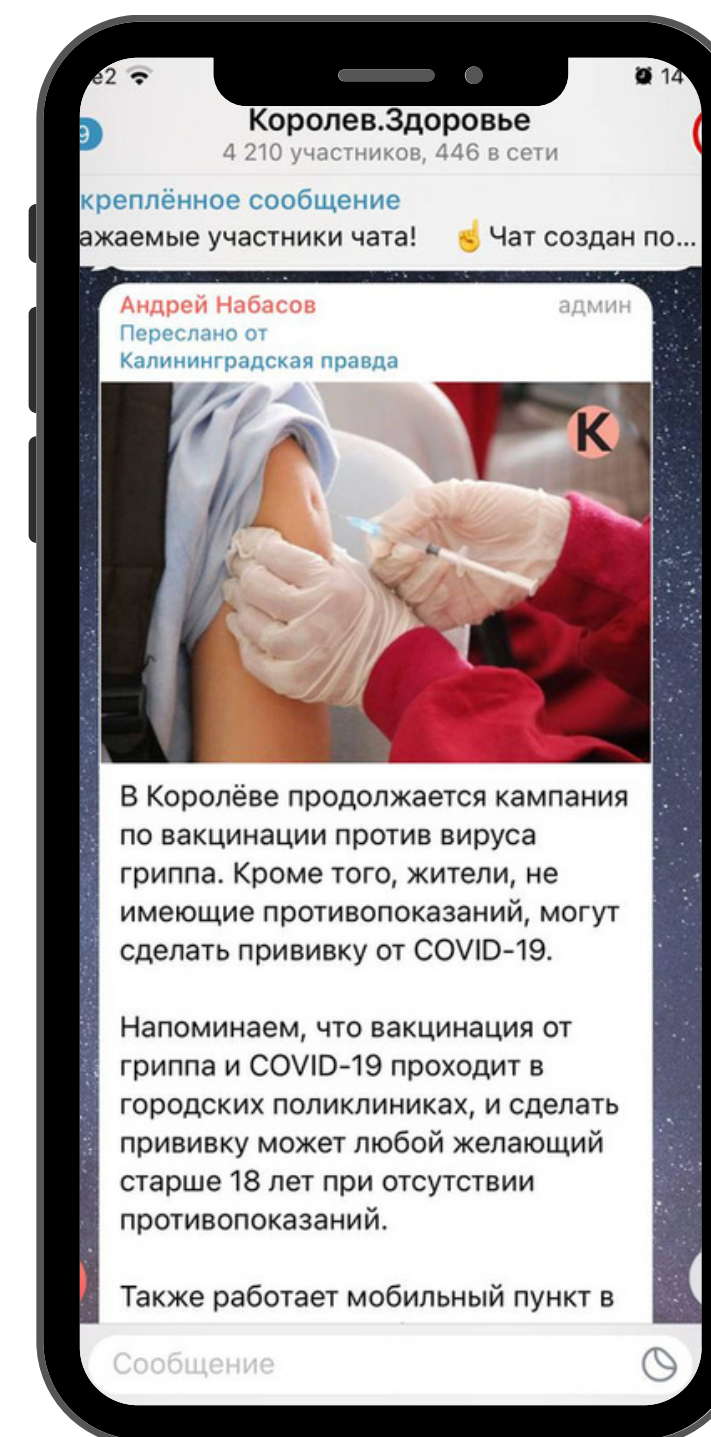
ИНФОРМАЦИЯ О ТОМ, КАК ВЕСТИ ЗДОРОВЫЙ ОБРАЗ ЖИЗНИ



ИНФОРМАЦИЯ О НОВЫХ СПОСОБАХ ЗАПИСИ К ВРАЧУ



ИНФОРМАЦИЯ О ВАКЦИНАЦИИ ОТ COVID-19



ИНФОРМИРОВАНИЕ ЖИТЕЛЕЙ

Особое внимание необходимо уделять вопросам информирования населения о работе медчатов в регионах. Помимо традиционных СМИ, советуем размещать информацию в медорганизациях на регистратурах, проводить эфиры на радио и телевидении, размещать информацию в социальных сетях, многофункциональных центрах на ресепшн, родительских чатах при образовательных организациях и т.д.

Задача на 2023 год - в каждом регионе - участнике **достичь показателя 5% от официального населения 18+** в качестве участников в медчатах.

Здравчаты повысят качество медпомощи в Тульской области

В рамках федерального проекта «ЗдравКонтроль» в Тульской области работают чаты в мессенжере «Telegram»

для жителей Тулы

для Жителей Новомосковска

и для жителей других районов области

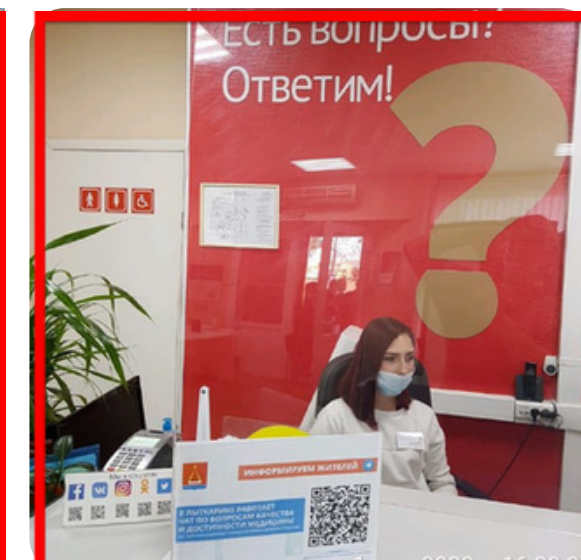
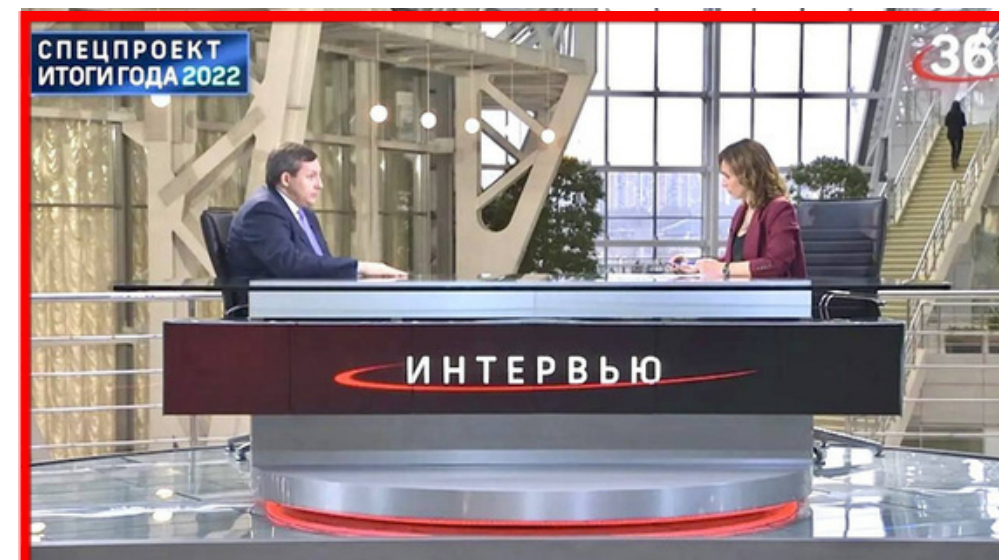
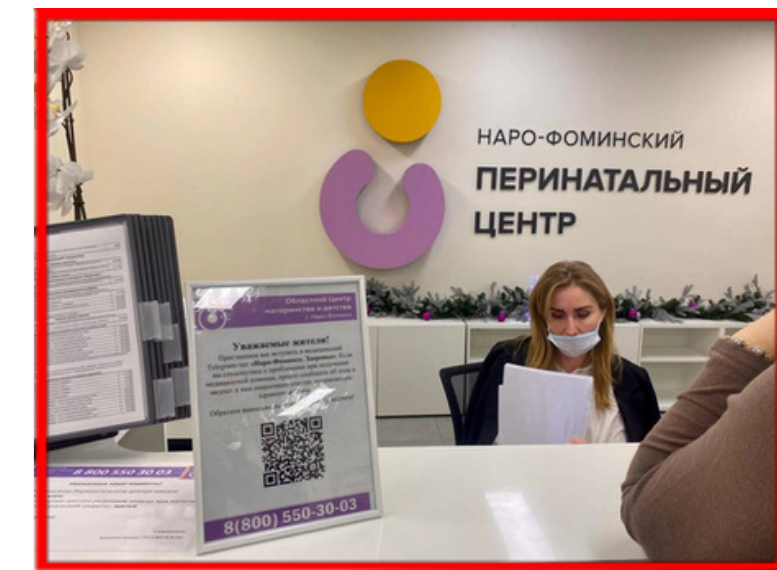
ПН – СБ
08:00 – 20:00

В чатах можно получить ответы по вопросам:

- записи к врачу
- проблем с вызовом врача на дом
- очереди в поликлиниках
- записи на обследование
- разъяснений нормативных документов

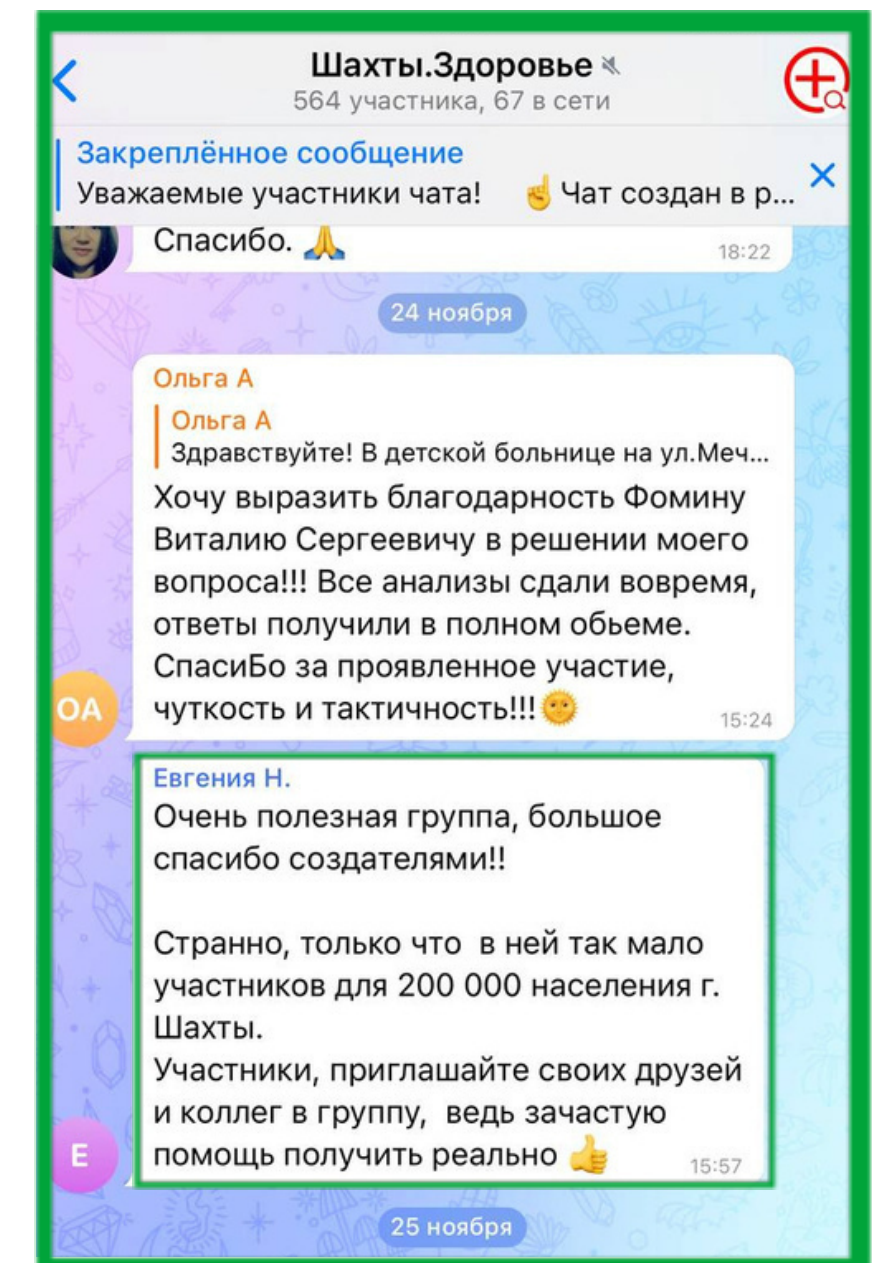
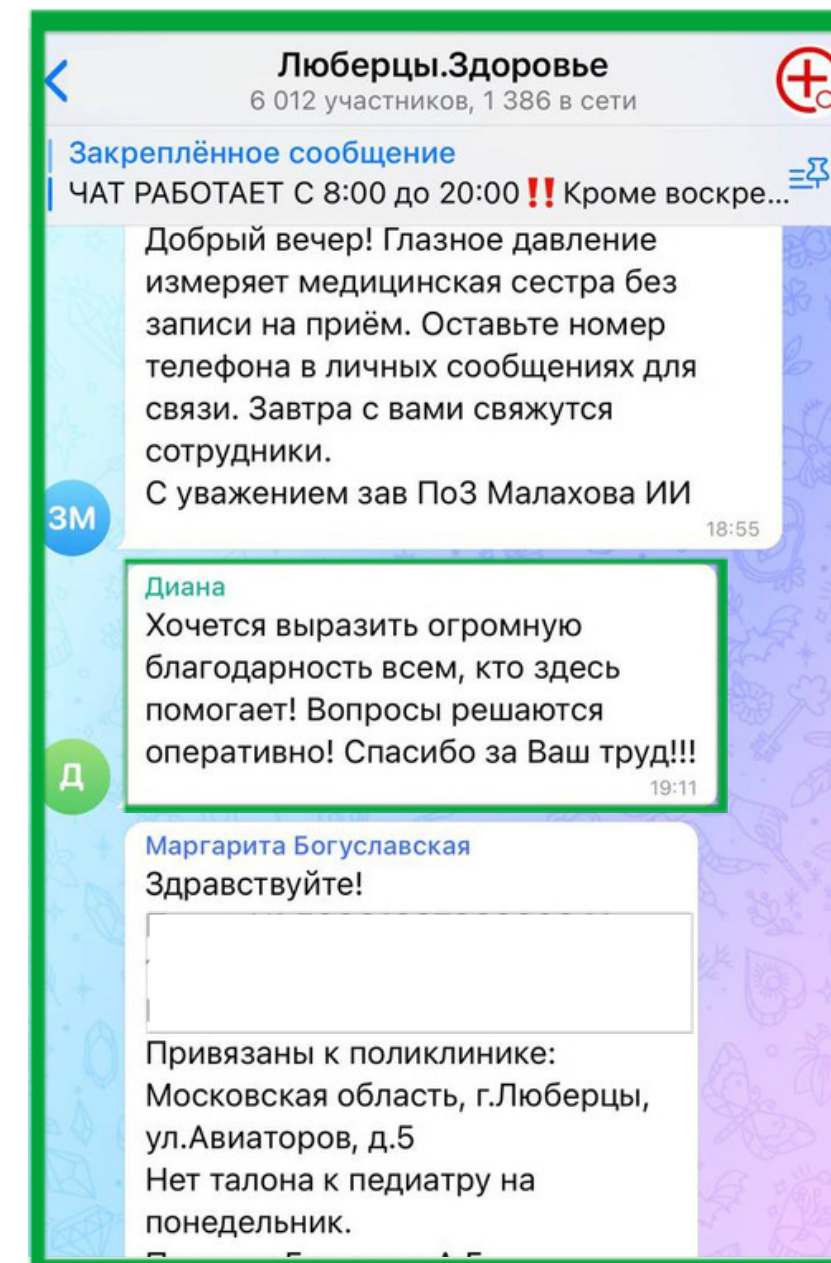
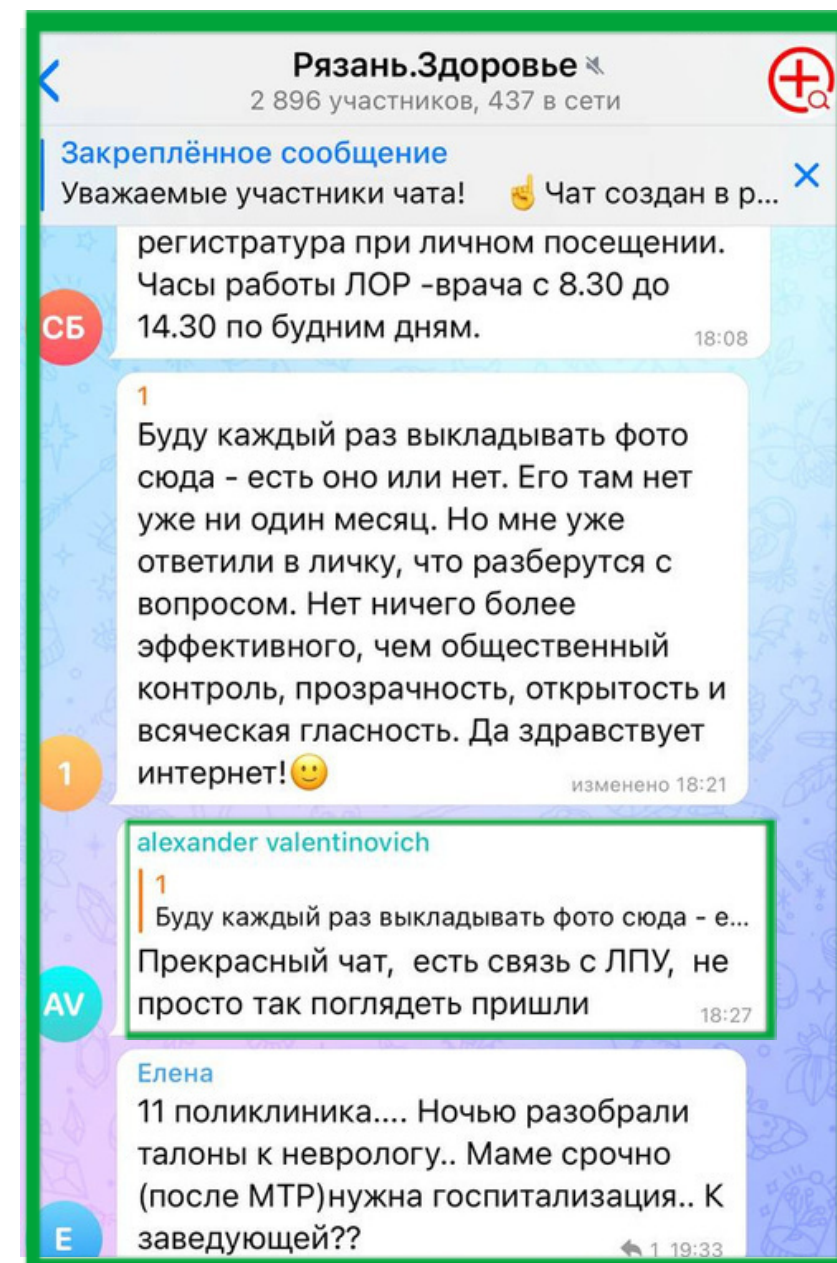
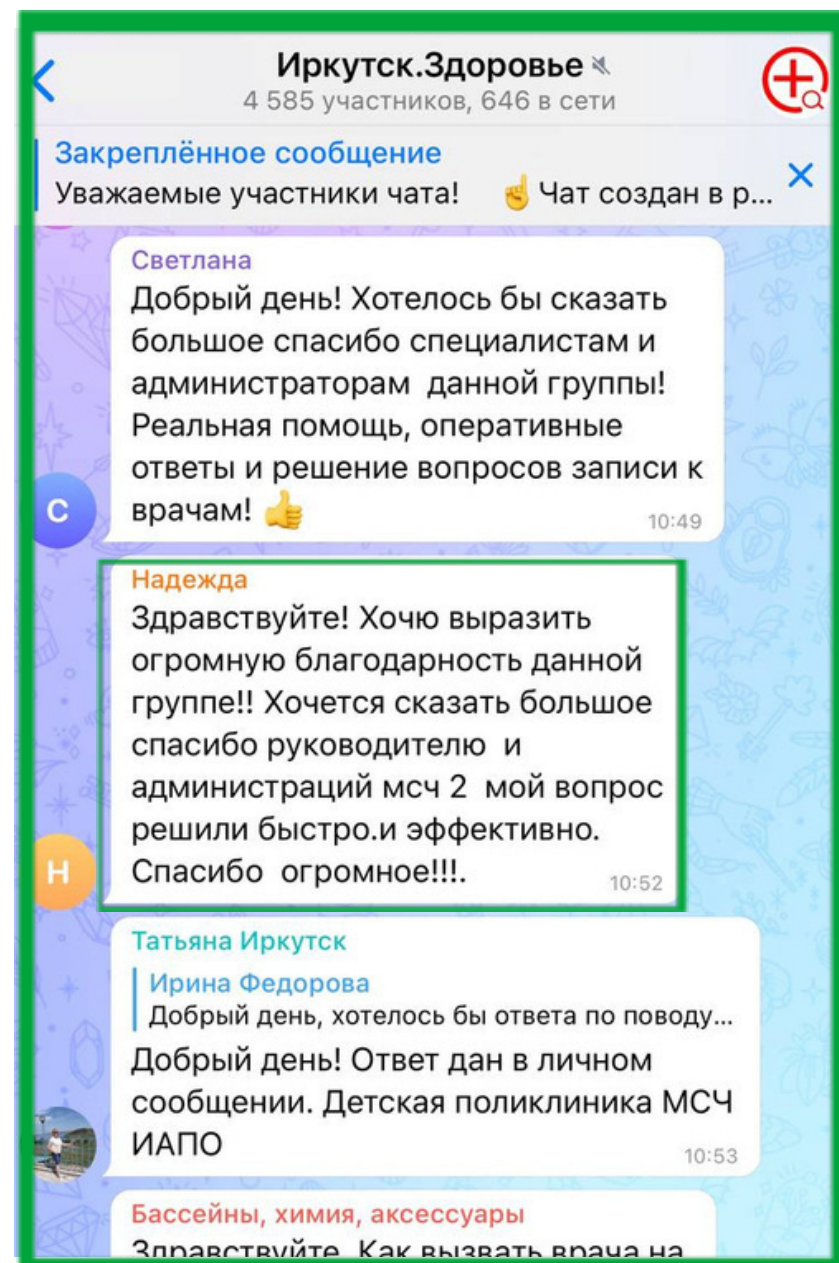
В чатах нельзя получить ответы:

- о диагнозе
- о лечении
- о стоимости лекарств и платных услуг
- о работе скорой помощи
- о госпитализации



НАС БЛАГОДАРЯТ

В медчатах не принято ругаться. Пациенты здороваются и благодарят за ответы и оказанную помощь. Это является существенным преимуществом медчатов перед социальными сетями, где оценочные суждения и бранная лексика часто являются нормой общения. Все входящие обращения в медчатах проверяются модератором на соответствие правил.





Среди лучших практик общественного контроля здравоохранения: **общественные проверки медорганизаций, гражданские форумы по развитию здравоохранения и встречи жителей с главными врачами.**

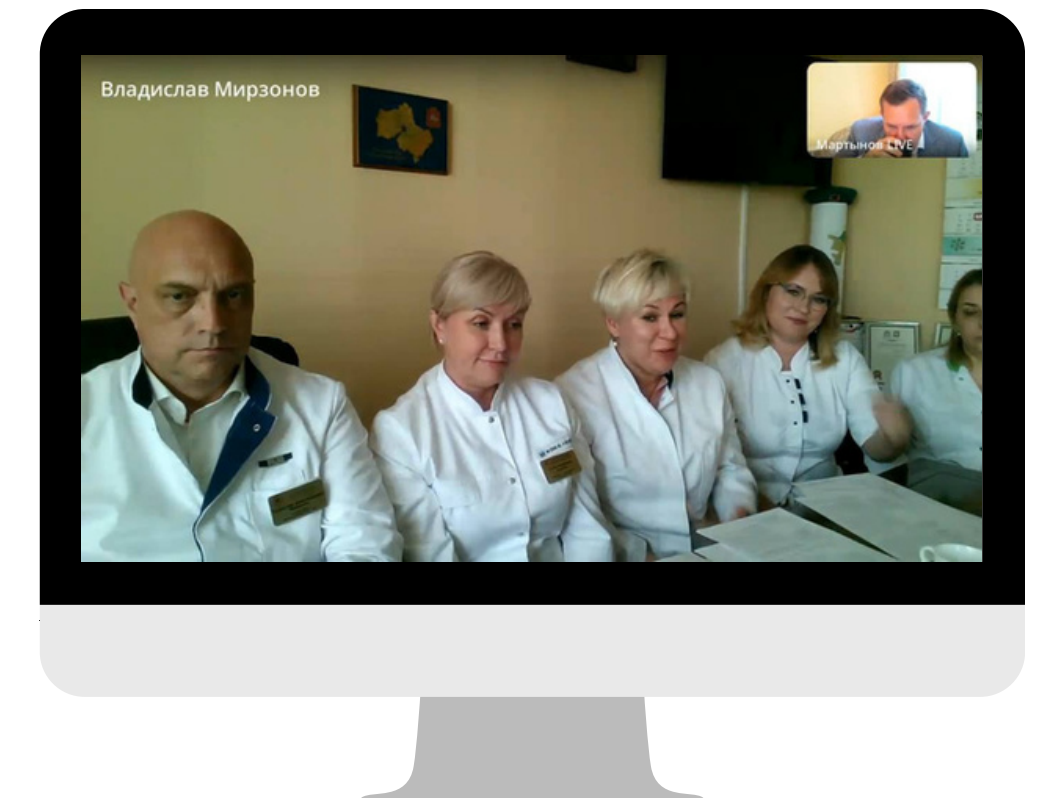
Общественная проверка проводится через визуальный осмотр медорганизаций «глазами пациента» и диалог с жителями, что позволяет оценить доступность, удовлетворенность, а также получить обратную связь, что именно не так и что нужно исправить.


Основная задача гражданских форумов состоит в системном решении проблем в здравоохранении, существующих на территории. До форума составляется Дорожная карта проблем.

Встречи жителей с главными врачами позволяют узнать о планируемых положительных изменениях в системе здравоохранения на территориях.

В рамках повышения правовой грамотности и информирования жителей на Телеграм-канале проекта проводятся **регулярные пациентские вебинары и эфиры с ведущими специалистами.**

В рамках подготовки к вебинарам собираются вопросы на тему прав пациентов и организации здравоохранения из разных регионов страны. На вопросы отвечает команда главного врача конкретной медорганизации. Темы вопросов: диспансеризация, вакцинопрофилактика, запись к врачу и вызов врача на дом, предельные сроки ожидания, работа скорой помощи и др.



 ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

КАК ПОПАСТЬ К НУЖНОМУ ВРАЧУ?

Самостоятельно записаться можно не ко всем специалистам!


К некоторым врачам записаться можно только через врача-терапевта или лечащего врача. Например:*

- Невролог
- Кардиолог
- Гастроэнтеролог
- Эндокринолог
- Онколог
- Инфекционист
- Другие узкопрофильные специалисты

*За исключением пациентов, состоящих на диспансерном наблюдении у специалиста.


запись доступна через

- кол-центр **122**
- или портал Госуслуг Подмосковья uslugi.mosreg.ru/zdrav



Самозапись доступна к следующим специалистам:

- Врач общей практики, терапевт
- Врач-оториноларинголог (ЛОР)
- Врач-офтальмолог (окулист)
- Врач-хирург
- Врач-уролог
- Стоматолог-терапевт
- Врач-психиатр-нарколог
- Врач-психотерапевт
- Врач по гигиеническому воспитанию
- Врач по спортивной медицине



В онлайн-эфирах принимают участие главные внештатные специалисты по профилю, представители федеральных и региональных медорганизаций. Пациенты имеют возможность обратиться к профильному специалисту, задав интересующие вопросы и уточнив, куда лучше обратиться с конкретным заболеванием.

**Руководитель федерального проекта «ЗдравКонтроль»,
член Общественного совета при Минздраве России по НОК,
заместитель председателя Общественной палаты
Московской области**

Мартынов Евгений Вячеславович



8-985-774-55-43



www.zdravcontrol.ru



opr.f.health@mail.ru



@martynovevgueni