

Муниципальное образование  
город-курорт Анапа  
Муниципальное бюджетное  
учреждение здравоохранения  
ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА  
управления здравоохранения  
администрации  
муниципального образования  
город-курорт Анапа  
353440 МО г.-к. Анапа  
ул. Крепостная, 24  
Тел. 5-47-33  
Тел. 5-00-68 2301042551  
ИНН 2301042551  
ОГРН 1022300514873

Руководителю ООО «СоцИнформ»  
Боброву А.М.

Благодарственное письмо.

Система электронной очереди в регистратуре поликлиники МБУЗ «Городская больница управления здравоохранения администрации муниципального образования город-курорт Анапа» была установлена в рамках проекта "Доброжелательная регистратура" в начале 2017 года.

Положительными результатами явились:

- 1) возможность разделить потоки пациентов по принципу необходимости тех или иных услуг, за которыми обращаются пациенты в поликлинику, а именно:
  - отдельное окно предварительной записи, при которой нет необходимости здесь и сейчас искать амбулаторную карту в картохранилище, а следовательно и обеспечение быстрой скорости обслуживания пациентов;
  - отдельное окно для инвалидов, которые требуют особого отношения;
  - отдельное окно для тех пациентов, которые не нуждаются в лечебно-диагностическом приеме, а пришли в поликлинику для оформления тех или иных справок;
  - возможность оказать услугу "быстро и недорого" - ориентация пациента при его желании на качественные платные услуги без очереди;
  - возможность "отсортировать" из очереди инокраевых пациентов - гостей города-курорта, которым необходимо копировать документы, а следовательно, требуется большее время для обслуживания;
- 2) комфортное ожидание пациентами своей очереди на диване, отсутствие видимых субъективных факторов дискриминации, а также отсутствие необходимости контакта между пациентами в очереди,- каждый пациент вызывается по талончику, который держит в руках;
- 3) «занятость» пациентов в процессе ожидания своей очереди, снижение напряженности, потенциального негатива;
- 4) возможность оценки работы регистратуры в целом (сколько человек прошло за день), а также медицинских регистраторов в виде отчетов в конце рабочего дня (недели, месяца и т.д.) с последующим включением механизмов стимулирования, повышения мотивации;
- 5) наличие возможности субъективной оценки работы регистратуры (наличие "кнопок качества").



Зам.главного врача по АПР

Паркина Е.А.