

# ПРОТОКОЛ

## заседания Общественного совета при КГАУЗ Краевой Центр СПИД

26 октября 2018

№ 15

Место заседания: г. Красноярск ул. Сурикова, д. 12 каб. 410,  
Время заседания: с 15.00 до 17.00 час.

### ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Гребнева Н.А. – председатель Общественного совета  
Носенко И.Н. – заместитель председателя Общественного совета, равный консультант Красноярской региональной молодежной общественной организации «Чистый взгляд»  
Евграфова И.А. – руководитель дирекции личного страхования САО Страховой дом ВСК  
Никитина Е.В. – равный консультант Красноярской региональной молодежной общественной организации «Чистый взгляд»  
Малеенок М.П. – представитель первичной организации профсоюза, уполномоченный трудового коллектива КГАУЗ Краевой Центр СПИД  
Шешина Р.М. – заведующий отделением медицинской профилактики КГАУЗ Краевой Центр СПИД

### Приглашенные:

Смольников В.В. – психолог отделения медицинской профилактики КГАУЗ Краевой Центр СПИД,  
Остапова Т.С. – заместитель главного врача КГАУЗ Краевой Центр СПИД

### ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. Вступительное слово.
2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в КГАУЗ Краевой Центр СПИД по результатам анкетирования.
3. Рассмотрение проблемы диспансерного наблюдения пациентов, не имеющих возможности наблюдаться в КГАУЗ Краевой Центр СПИД, в связи с отсутствием регистрации в городе Красноярске.
4. Анализ поступивших жалоб, обращений граждан, в том числе юридических лиц, по вопросам оказания медицинской услуги.
5. Прочие вопросы.

### СЛУШАЛИ:

Вступительное слово председателя Гребневой Н.А. по повестке и регламенту заседания. Гребнева Н.А. озвучила отсутствующих членов совета. Внесла предложение обсудить на следующем заседании состав совета в отношении тех членов, которые по производственным причинам не могут посещать заседания Общественного совета. Также Гребнева Н.А. сообщила,

что в рамках декадника, посвященного Всемирному дню борьбы со СПИДом в КГАУЗ Краевой Центр СПИД на 01.12.2018 запланировано проведение мероприятия «День открытых дверей».

В выходной день будут работать волонтеры, персонал и открыты здания по адресам: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 45, стр. 1 и г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 47.

Программа мероприятий еще обсуждается, но основной задачей является привлечение населения для сдачи крови на ВИЧ-инфекцию и консультирование о профилактике ВИЧ-инфекции, вирусных гепатитов, вакцинации, планируются раздача подарков и просветительской литературы. Также в рамках программы будут предложены платные услуги со скидкой на вакцинацию, экспресс-тестирование и лабораторные анализы.

Для желающих обследовать коллективы, администрация КГАУЗ Краевой Центр СПИД готова направить своего специалиста на объект для бесплатного забора крови на ВИЧ-обследование методом иммуноферментного анализа. Желающим пройти обследование на ВИЧ-инфекцию предлагается скидка на иные обследования или вакцинацию в учреждении.

По второму вопросу повестки заседания психолог отделения медицинской профилактики Смольников В.В., озвучил результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в КГАУЗ Краевой Центр СПИД на основе анкетирования.

Из представленной информации следует, что за 3 квартал 2018 года в анкетировании приняли участие 120 пациентов (Красноярск, Минусинск, Ачинск).

Анкеты состояли из семнадцати вопросов, направленных на выявление уровня удовлетворенности пациентов услугами учреждения, вопросы были объединены в шесть групп для выявления процентного соотношения, четыре группы для выяснения средней продолжительности времени и частоты услуг, два подпункта вынесены в отдельную графу жалобы пациентов. Из представленного опроса установлено:

79 % респондентов удовлетворены обслуживанием медицинского персонала;

80 % пациентов удовлетворены оказанием услуг медицинской организации;

74 % пациентов удовлетворены ожиданием предоставления услуг;

97 % удовлетворены условиями пребывания в организации;

45 % обратились за информацией к стендам и сайту;

18 % благодарили персонал и оставляли положительные отзывы.

Среднее время ожидания оказания услуг менее 7 календарных дней.

Клиенты для записи чаще используют телефон, на втором месте «лично в регистратуре».

При анализе вопроса за получением информации посредством сайта и стендов отмечается рост неудовлетворенных пациентов (21%). Данный вопрос вызвал неудовлетворенность и у присутствующих членов совета, ими было отмечено, что интерфейс официального сайта не адаптирован под мобильные

устройства. Чтобы воспользоваться информацией на сайте необходимо использовать стационарные компьютерные системы, которые не всегда есть в свободном доступе, для людей, ведущих активный образ деятельности.

По уровню удовлетворенности условиями пребывания в КГАУЗ Краевой Центр СПИД в большинстве случаев респонденты отметили, что их не устраивает: отсутствие свободных мест ожидания, состояние гардероба, туалета, отсутствие питьевой воды.

По уровню удовлетворенности компетентностью врачей-специалистов основным замечанием остается – отсутствие разъяснений по диагностике, лечению и реабилитации пациента, подробной информации о состоянии здоровья, не выдали выписку, рецепт.

По итогам обсуждения результатов анкетирования пациентов, заместителем председателя совета Носенко И.Н., было внесено предложение разработать анкету, включающую в себя вопросы, которые смогли бы, более детально отразить параметры оказания медицинской услуги диспансерным пациентам с учетом их мнения.

При рассмотрении третьего вопроса повестки об отсутствии прикрепления пациентов в КГАУЗ Краевой Центр СПИД не имеющих постоянной или временной регистрации в городе Красноярске, для диспансерного наблюдения, заместителем главного врача Остаповой Т.С. были даны следующие пояснения:

– жители края могут получить бесплатную медицинскую помощь по лечению ВИЧ-инфекции в КГАУЗ Краевой Центр СПИД, если они имеют регистрацию в Красноярском крае. Для этого достаточно написать на имя главного врача заявление, в котором указать сведения по прописке и фактическому адресу проживания, а также сведения по прикреплению полиса ОМС к лечебно-профилактическому учреждению города Красноярска. Данные сведения необходимы, чтобы получить субсидирование лекарственного обеспечения на этого пациента Центром, а не ЛПУ по месту его регистрации.

– гости города, студенты и иные лица, находящиеся в городе Красноярске, но зарегистрированные в других субъектах РФ, получить лекарственное обеспечение и бесплатную медицинскую помощь по лечению ВИЧ-инфекции могут только по месту их регистрации и прикреплению по полису ОМС. В КГАУЗ Краевой Центр СПИД бесплатно, они могут только пройти скрининговое обследование и консультирование по ВИЧ-инфекции, все остальные услуги осуществляются на платной основе;

– мигранты, прибывшие на территорию РФ в частности в Красноярский край, проходят обязательное обследование на ВИЧ-инфекцию при оформлении миграционных документов в специально оборудованных медицинских учреждениях, таких, например, как миграционный центр, медицинские центры Диалог, Бионика и т.п. При выявлении ВИЧ-инфекции у иностранных граждан информация направляется в межведомственную комиссию по принятию решений о нежелательном пребывании иностранного гражданина или лица без гражданства на территории РФ.

По проблеме с труднодоступностью записи на прием, заместитель главного врача Остапова Т.С., напомнила присутствующим о порядке записи пациентов. Пациент может самостоятельно записаться на прием к врачу через официальный сайт, либо через регистратуру, либо через доврачебный кабинет учреждения.

Во время текущего приема, врач-инфекционист обязан записать пациента на следующий прием и выдать ему направления на последующие обследования и рецепты для получения необходимых лекарственных препаратов. Однако пациенты должны помнить, что не менее чем за неделю до даты приема у врача, им необходимо самостоятельно явиться с направлением в процедурный кабинет на сдачу крови, что бы на приеме у врача можно было на основании полученных результатов анализов оценить эффективность и безопасность назначенного лечения, а также получить новые рецепты. Также не прекращается прием в доврачебном кабинете, в котором пациент всегда может взять направление на обследование и записаться на очередной прием к своему лечащему врачу.

Остапова Т.С., обратилась с просьбой к членам совета, донести до уязвимых групп, с которыми они по роду деятельности находятся в контакте, чтобы они не забывали и не игнорировали запись к врачу и обязательно посещали его с установленной периодичностью. Создание доврачебного кабинета было предусмотрено было лишь для тех случаев, когда осуществить прием по каким то, производственным причинам не представляется возможным, например, в связи с больничным листом врача-инфекциониста и т.п., однако практика показывает, что пациенты преднамеренно пренебрегают записью к врачу и с очевидной периодичностью обращаются в доврачебный кабинет только за получением рецептов, что не приемлемо в целях достижения эффективной терапии.

Из прочих вопросов: поступило предложение установить дополнительную кнопку вызова «Инвалид» на шлагбаум, чтобы была возможность заезда автомобиля с инвалидом на территорию Центра.

Большинством голосов решили:

1. Направить копию протокола и рекомендовать руководителю КГАУЗ Краевой Центр СПИД:

– адаптировать официальную страницу сайта под работу мобильных устройств;

– обеспечить доступность маломобильных групп населения в здание через шлагбаум;

– обеспечить постоянное наличие питьевой воды (установить дополнительный кулер на 2 этаже центрального здания, разместить в филиалах, расположенных в городе Ачинске и Минусинске).

2. Представителям КРМОО «Чистый взгляд» разработать проект анкеты опроса пациентов по качеству предоставляемой медицинской помощи и направить ее для рассмотрения руководителю КГАУЗ Краевой Центр СПИД.

3. Представителям общественных организаций проводить разъяснительную работу о порядке предоставления медицинской помощи в КГАУЗ Краевой Центр СПИД лицам, проходящим «Школу пациента».

4. Председателю Общественного совета направить членам совета информационное письмо о возможности проведения коллективам тестирования на ВИЧ-инфекцию.

Председатель Общественного совета



Н.А. Гребнева