РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПЛОВДИВ

УТВЪРДИЛ,
ДИРЕКТОР РЗИ – ПЛОВДИВ:
/ Д-Р АРГИР АРГИРОВ, д.м./

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ ЗА ПЕРИОДА 01.10.2024 год. – 31.12.2024 год.

През периода РЗИ – Пловдив е приложила следните методи за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;

1. Извършване на анкетни проучвания

След отваряне на кутията за анкетни карти от комисия, сформарана със заповед на директора на инспекцията е установено, че за периода няма пуснати анкетни карти от ползватели на административни услуги, които предоставяме.

Служителите от Центъра за административно обслужване, са поставили необходимите бланки на видно място - до самата кутия, която е обозначена за целта и напомнят на клиентите да попълват анкети, в които да изказват мнението си от работата на служителите от инспекцията.

2. Провеждане на консултации със служителите

За периода – октомври, ноември и декември 2024 год., е проведена една консултация със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите.

Срещата беше между служители от РКМЕ и служители от други структури на инспекцията, както и с представители на НОИ – Пловдив, защото бе търсено оптимално решение на проблемите, които възникват ежедневно при извършване на медицинската експертиза. Предмет на обсъждане беше съвместната работа по прилагане на измененията на нормативната база свързани с медицинската експертиза, в това число и изпращане на ЕР на ТЕЛК на НОИ.

Като извод може да се обобщи, че процесът е труден, трудна е и комуникацията с гражданите, защото е необходимо да представят медицински документи – епикризи, изследвания, направление за освидетелстване, заявление и др.

Отново се коментираха трудностите от случайното разпределение към различни ТЕЛК състави на територията на цялата страна.

Набелязаха се мерки, които да доведат до оптимизиране на дейността ни и да спомогнат гражданите да се ориентират по-лесно, на кой етап какви стъпки да предприемат.

3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

През периода няма подадени сигнали до директора на РЗИ – Пловдив, които да съдържат оплакване от административното обслужване.

Има постъпило 1 /едно/ благодарствено писмо от ползвател на услугите, които предостяваме, свързано е с административната услуга по промяна на обстоятелствата за регистрация на лечебно заведение за извънболнична помощ.

Няма постъпили предложения за подобряване на дейността ни.

4. Анализ на медийните публикации.

През четвъртото тримесечие на 2024 г. има множество публикации в електронните медии, които са свързани с дейността ни, както и теливизионни репортажи, в които е засегната работата ни по кампанията „Е-здраве“ и мерките, които предприехме за улеснение на гражданите до информация за движението на техните заявление за издаване на експертни решения от ТЕЛК .

Предмет на обсъждане са били работата ни във връзка с продължаване на дейността ни по капманията „Е-здраве“. Достъпът на гражданите до Националната здравноинформационна система им дава възможност да имат поглед върху техните прегледи, направления, рецепти, ваксини, резултати от лабораторни изследвания и личен здравен картон. Медийните публикации отразяват нашата информативна кампания за предимствата на мобилното приложение – пести време на лекари и пациенти; сигурност на предоставяната информация; информацията е предоставяна на достъпен език.

Акцентира се и върху момента, че за улеснение на пациентите, РЗИ-Пловдив раздели потоците в два кабинета, тъй като досега на едно гише хората подаваха документи и чакаха за справки. Справките за движението на преписките са на отделно гише, правят се само лично срещу представяне на лична карта, а справките по телефона са ограничени. След промените в края на юни се увеличиха въпросите от пациентите къде е разпределена преписката им и кога им е насрочената дата. Сега за улестение, който иска може да си направи справката на място в РЗИ.

Има и редица публикации, които са свързани с дейността ни по имунопрофилактиката. Стартирането на имунизационната кампания срещу COVID-19 за есенно-зимния сезон 2024/2025 г. - всеки желаещ да се имунизира може да го направи безплатно в имунизационния кабинет на РЗИ – Пловдив, при личния си лекар и в УМБАЛ "Св. Георги“. Желаещи да се имунизират, трудноподвижни лица, живеещи в труднодостъпни райони или с отдалечен достъп от лечебно заведение могат да се записват по телефона и след изготвяне на график РЗИ - Пловдив осигурява мобилен екип за посещение на място.

Противогрипните ваксини също се поставят безплатно от личните лекари и в РЗИ -Пловдив, като желаещите да си поставят такава я закупуват от аптеките. За хората над

65-годишна възраст тези ваксини са безплатни, осигурени по Националната програма за профилактика на сезонния грип, по заявка от личните лекари.

В публикациите не е имало данни, насочени към административното обслужване.

Изводи:

Въз основа на получените резултатите може да се направят изводи, че административното обслужване в РЗИ – Пловдив за анализирания период е на добро ниво и няма постъпили предложения за подобряване на работата ни или недоволство от страна на ползвателите.

Продължихме да търсим активното мнение на гражданите и бизнеса за нашата работа.

Изготвил:
Гл. секретар Р. Гавазова