



ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ



ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ФЕВРАЛЬ 2021

ГОРОДСКИЕ TELEGRAM-ЧАТЫ «ЗДОРОВЬЕ»



TELEGRAM-ЧАТЫ «ЗДОРОВЬЕ»



59 ЧАТОВ

В 60 ГОРОДСКИХ ОКРУГАХ

кроме городов:

- Пущино
- Черноголовка
- Красноармейск
- Молодежный
- Звездный Городок

В КАЖДОМ ЧАТЕ:



ПРЕДСТАВИТЕЛИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

(главные врачи больниц и их заместители,
заведующие поликлиник)



ПРЕДСТАВИТЕЛЬ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ



МОДЕРАТОР ЧАТА

ЦЕЛИ:

- оперативная связь с медучреждениями
- решение проблем жителей по медицине
- информирование пациентов
- снижение количества жалоб в сервисах обратной связи и соцсетях

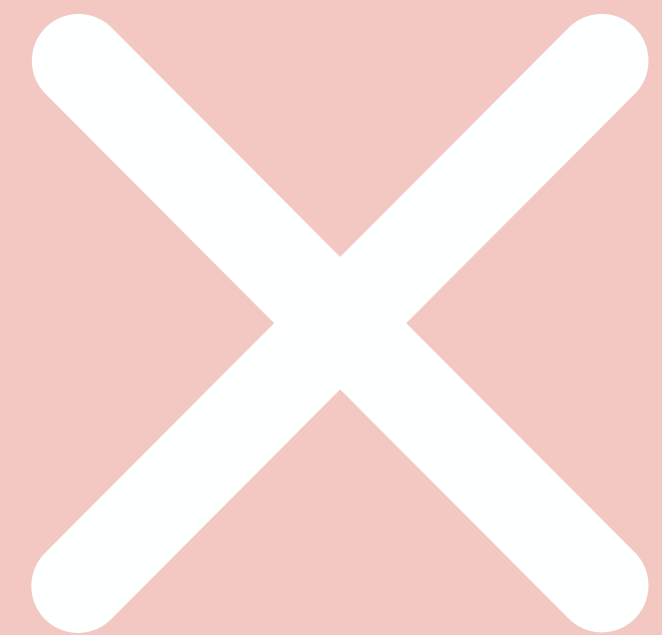
ЧАТЫ СОЗДАНЫ: ИЮНЬ - АВГУСТ 2020

КАКИЕ ВОПРОСЫ РЕШАЮТСЯ В ЧАТАХ?

- ВОПРОСЫ ЗАПИСИ К СПЕЦИАЛИСТАМ
- ПРОБЛЕМЫ С ВЫЗОВОМ ВРАЧА НА ДОМ
- ОЧЕРЕДИ В ПОЛИКЛИНИКАХ
- ВОПРОСЫ ЗАПИСИ НА ТЕСТИРОВАНИЯ И ОБСЛЕДОВАНИЯ
- РАЗЪЯСНЕНИЯ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ
- КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

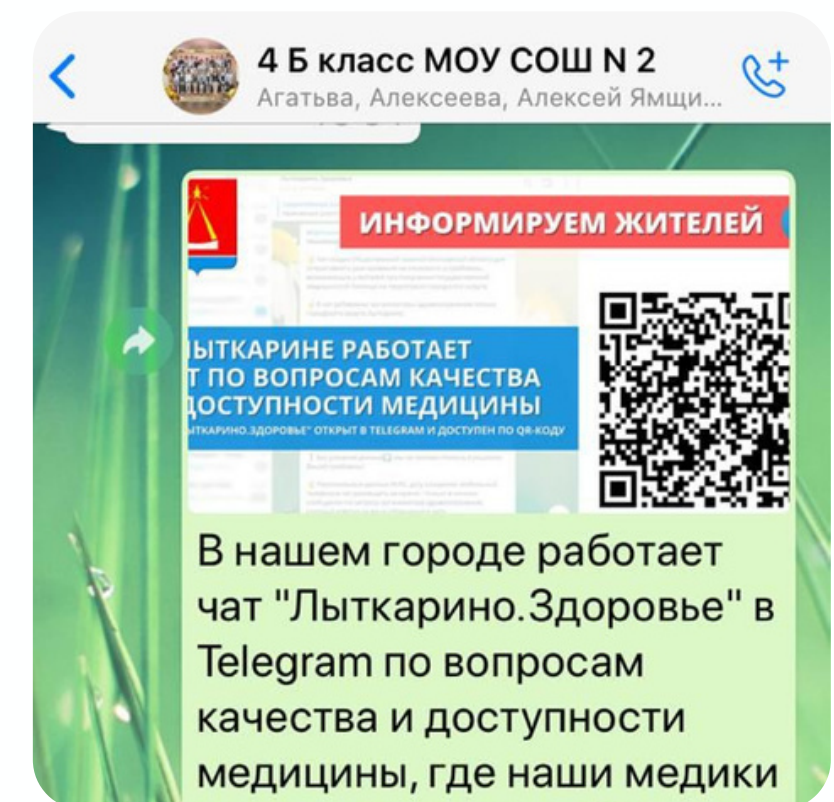
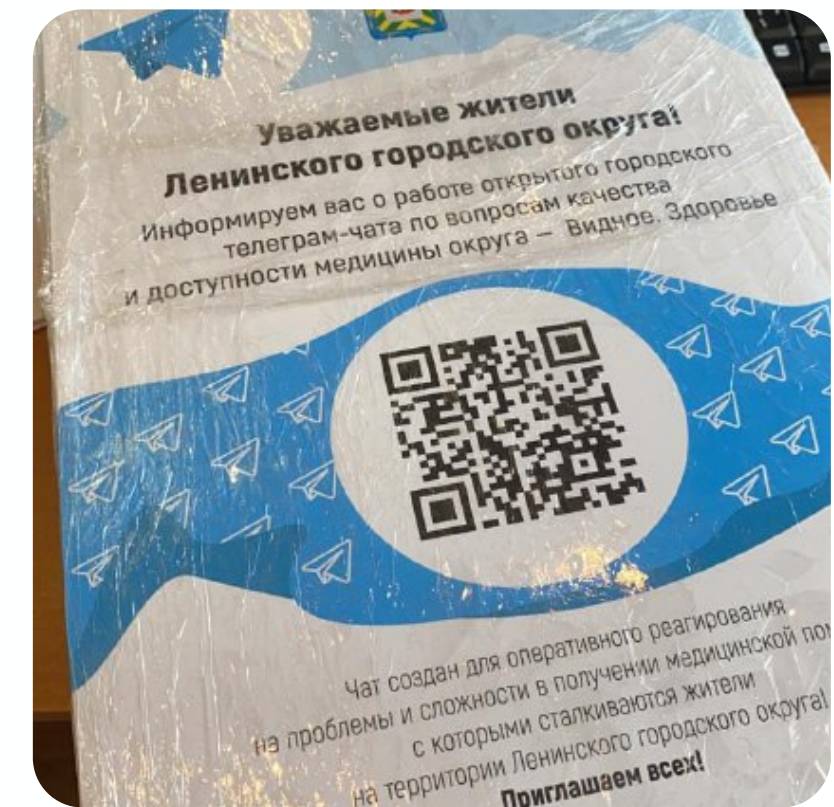
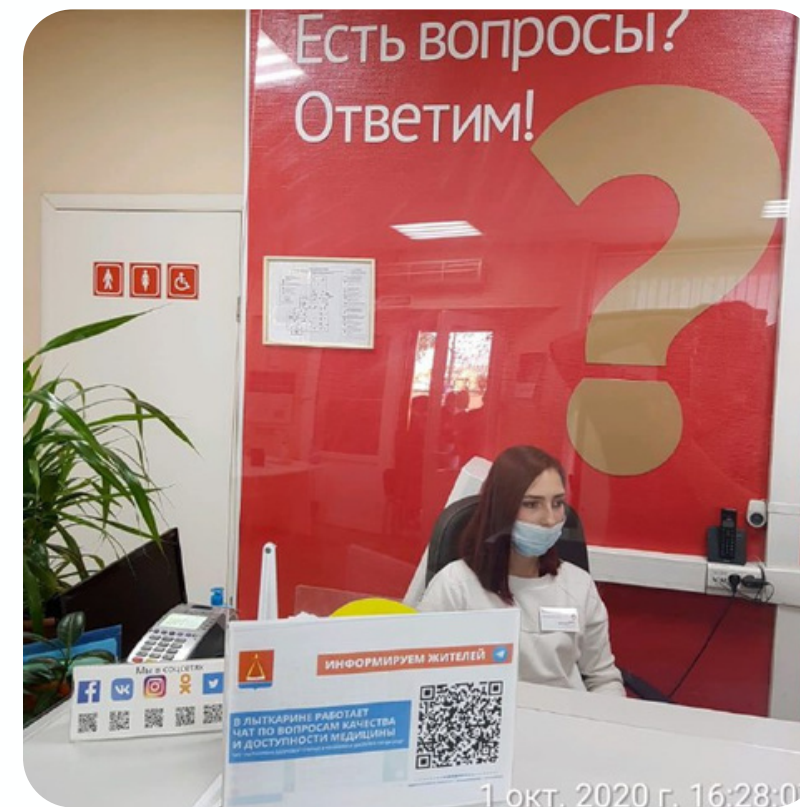


- ПОСТАНОВКА ДИАГНОЗА
- НАЗНАЧЕНИЕ ЛЕЧЕНИЯ
- СТОИМОСТЬ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ
- РАБОТА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

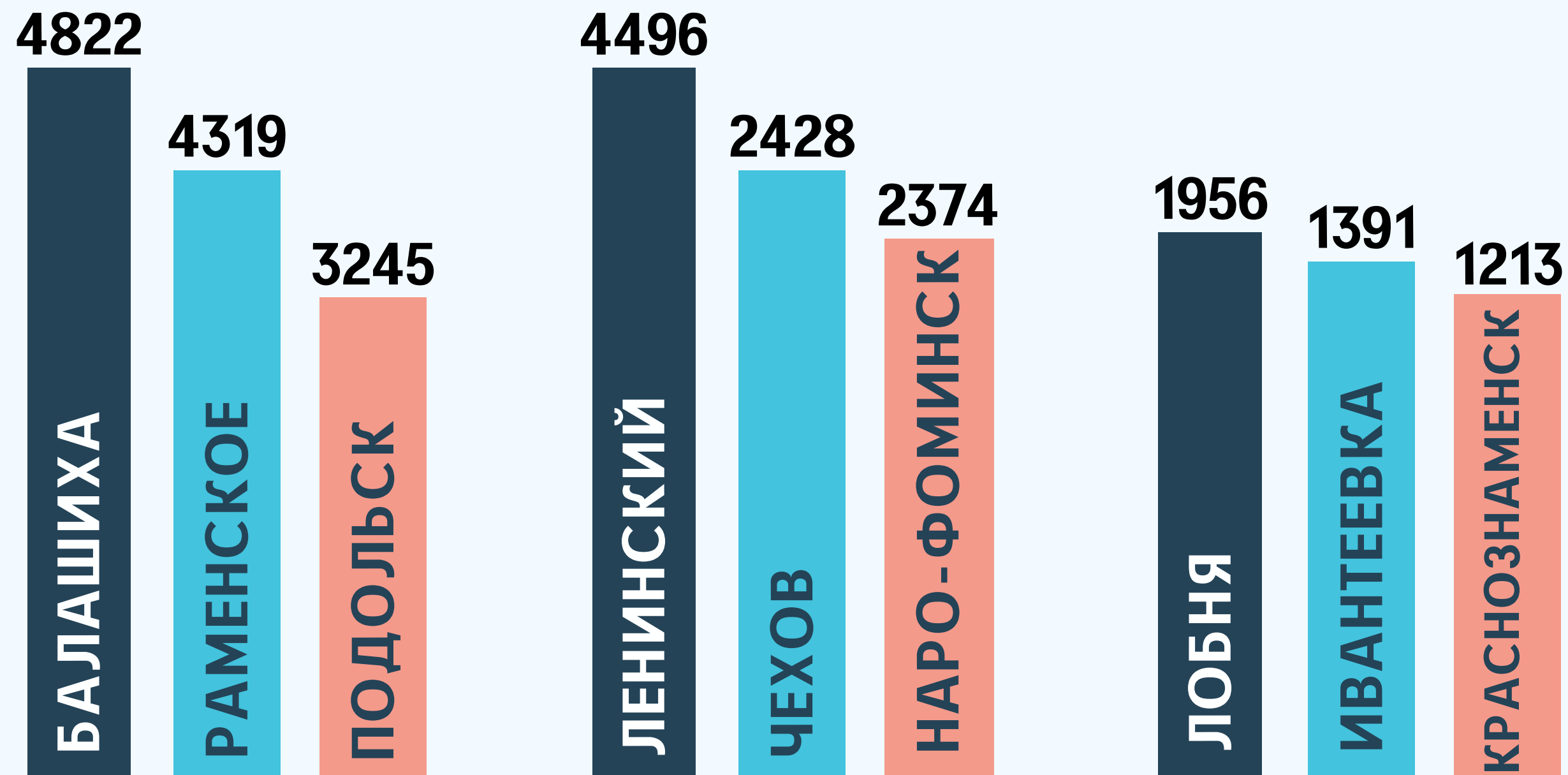


КАНАЛЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ ЖИТЕЛЕЙ

1. Соцсети Администраций округов
2. Городские паблики
3. Муниципальные СМИ
4. Родительские чаты
5. Чаты профильных сообществ (многодетные, люди с ОВЗ и др.)
6. Листовки в подъездах, в МФЦ, в образовательных учреждениях
7. В Instagram члена ОПМО и создателя чатов Евгения Мартынова



ЧАТЫ В ЦИФРАХ *



81 970

УЧАСТНИКОВ В ЧАТАХ

3 835

ОБРАЩЕНИЙ В ЧАТАХ

с численностью населения
БОЛЕЕ 200 ТЫС. ЧЕЛОВЕК

с численностью населения
ОТ 100 ДО 200 ТЫС. ЧЕЛОВЕК

с численностью населения
БОЛЕЕ 100 ТЫС. ЧЕЛОВЕК

* данные на 28 февраля 2021

% ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЕ ЖИТЕЛЕЙ

Городской округ	Обращения	Ответы	%
Одинцово (другие)	18	3	17%
Красногорск (КГБ 1,3)	30	6	20%
Раменское	309	195	63%
Одинцово (ООб)	108	69	64%
Мытищи	272	177	65%
Щелково	96	67	70%
Подольск	150	108	72%
Балашиха	243	189	78%
Ногинск	145	115	79%
Орехово-Зуево	42	37	88%
Сергиев Посад	66	61	92%
Красногорск (КГБ 2)	40	37	93%
Химки	116	108	93%
Королев	65	61	94%
Люберцы	102	99	97%

С численностью населения
БОЛЕЕ 200 ТЫС. ЧЕЛОВЕК

Городской округ	Обращения	Ответы	%
Долгопрудный	31	9	29%
Реутов	62	39	63%
Электросталь	58	40	69%
Домодедово	91	63	69%
Дмитров	86	61	71%
Чехов	102	73	72%
Пушкино	61	45	74%
Ступино	61	45	74%
Серпухов	38	29	76%
Воскресенск	36	29	81%
Истра	74	62	84%
Видное	205	182	89%
Солнечногорск	91	82	90%
Наро-Фоминск	38	36	95%
Клин	51	50	98%
Коломна	79	78	99%
Егорьевск	77	76	99%
Жуковский	75	75	100%

С численностью населения
ОТ 100 ДО 200 ТЫС. ЧЕЛОВЕК

Городской округ	Обращения	Ответы	%
Лосино-Петровский	29	15	52%
Лыткарино	22	13	59%
Кашира	3	2	67%
Волоколамск	33	22	67%
Дубна	26	21	81%
Руза	28	23	82%
Дзержинский	37	32	86%
Фрязино	34	30	88%
Луховицы	19	17	89%
Бронницы	10	9	90%
Лобня	252	226	90%
Ивантеевка	76	71	93%
Котельники	26	25	96%
Павловский Посад	24	23	96%

С численностью населения
БОЛЕЕ 100 ТЫС. ЧЕЛОВЕК

Городской округ	Обращения	Ответы	%
Краснознаменск	34	33	97%
Можайск	9	9	100%
Шатура	30	30	100%
Талдом	6	6	100%
Зарайск	4	4	100%
Протвино	15	15	100%
Озёры	1	1	100%
Электрогорск	10	10	100%
Власиха	0	0	0%
Шаховская	0	0	0%
Серебряные пруды	0	0	0%
Рошаль	0	0	0%
Лотошино	0	0	0%

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

- **ЗАПИСЬ К ВРАЧУ - 1332***

(НЕТ ЗАПИСИ, НЕТ ТАЛОНОВ, НАРУШЕНИЕ СРОКОВ, ЗАПРЕТ НА ЗАПИСЬ, ПОМОГИТЕ ЗАПИСАТЬСЯ)

- **ТЕСТЫ - 536**

(ВОПРОСЫ ПО ТЕСТАМ ИФА, ПЦР, ТЕСТЫ ПРИ ГОСПИТАЛИЗАЦИИ)

- **ВЫЗОВ ВРАЧА НА ДОМ - 286**

(ВЫЗВАЛИ, НО ВРАЧ НЕ ПРИШЁЛ, КОГДА ПРИДЁТ ВРАЧ)

- **ВАКЦИНАЦИЯ - 203**

(ГДЕ НАХОДЯТСЯ ПУНКТЫ ВАКЦИНАЦИИ, ВЫДАЮТ ЛИ СЕРТИФИКАТ, КОГДА ДЕЛАТЬ ВТОРУЮ ПРИВИВКУ)



- **ОТСУТСТВИЕ СИЗОВ - 189**

(НЕ ДАЮТ МАСКИ В ПОЛИКЛИНИКЕ, НЕТ АНТИСЕПТИКА, НЕТ БАХИЛ)

- **МАРШРУТИЗАЦИЯ - 152**

(НЕВОЗМОЖНОСТЬ ЗАПИСИ ПО СИСТЕМЕ ВРАЧ-ВРАЧ, НЕДОСТУПНО ОБСЛЕДОВАНИЕ, ЛИБО ЗАПИСЬ В ДРУГОЕ МЕДУЧРЕЖДЕНИЕ)

- **ЛЬГОТНЫЕ ЛЕКАРСТВА - 105**

(ОТКАЗ В ВЫПИСКЕ РЕЦЕПТА, НЕТ ЛЕКАРСТВ В АПТЕКЕ, НЕПЕРЕНОСИМОСТЬ ПРЕПАРАТА, ЛЕКАРСТВА ДЕТАМ ДО 3-Х ДО 6 ЛЕТ)

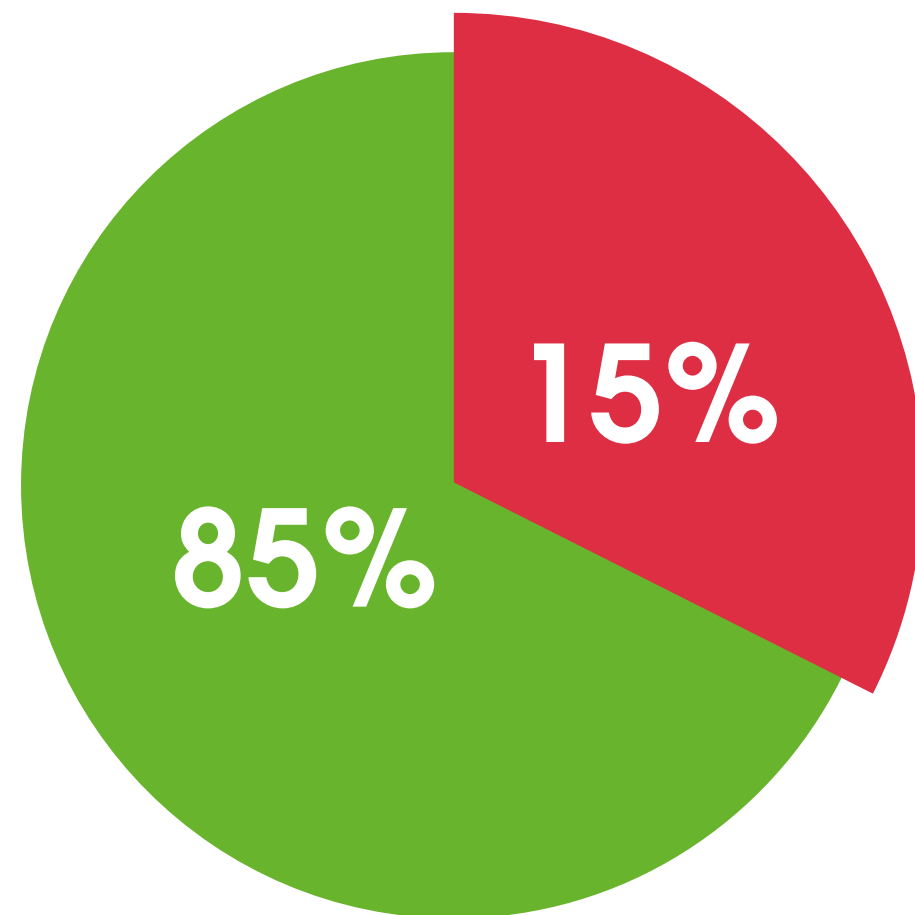
- **СТОМАТОЛОГИЯ - 90**

(СВЕТОВАЯ ПЛОМБА, ЧИСТКА ЗУБОВ УЛЬТРАЗВУКОМ, ОТКАЗ В ПРИЕМЕ ПО ОСТРОЙ БОЛИ, ОПЛАТА УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ В ОМС)

ВРЕМЯ НА ОТВЕТ В ЧАТАХ

ОТВЕТ ЗА СУТКИ ИЛИ НЕТ ОТВЕТА

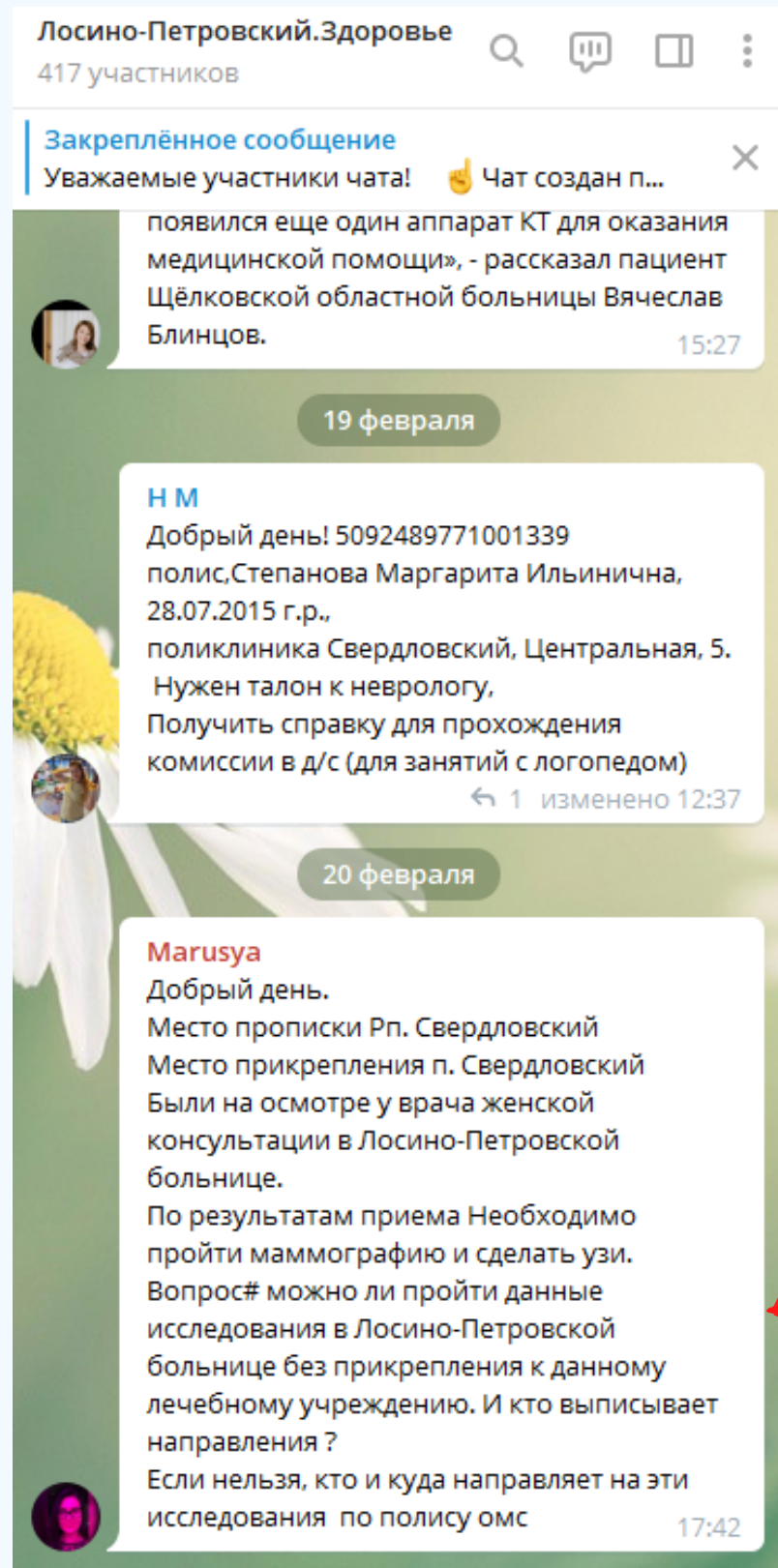
СТАТИСТИКА:



- ЛОСИНО-ПЕТРОВСКИЙ
- ДОЛГОПРУДНЫЙ
- ВОСКРЕСЕНСК
- КАШИРА
- ПУШКИНО
- СТУПИНО
- ЛЬПКАРИНО
- КРАСНОГОРСК

В ТЕЧЕНИЕ 2 ЧАСОВ ОТВЕЧАЮТ 44 ЧАТА ИЗ 59 - 85%
В ТЕЧЕНИЕ СУТОК ИЛИ НЕТ ОТВЕТА 8 ЧАТОВ ИЗ 59- 15%

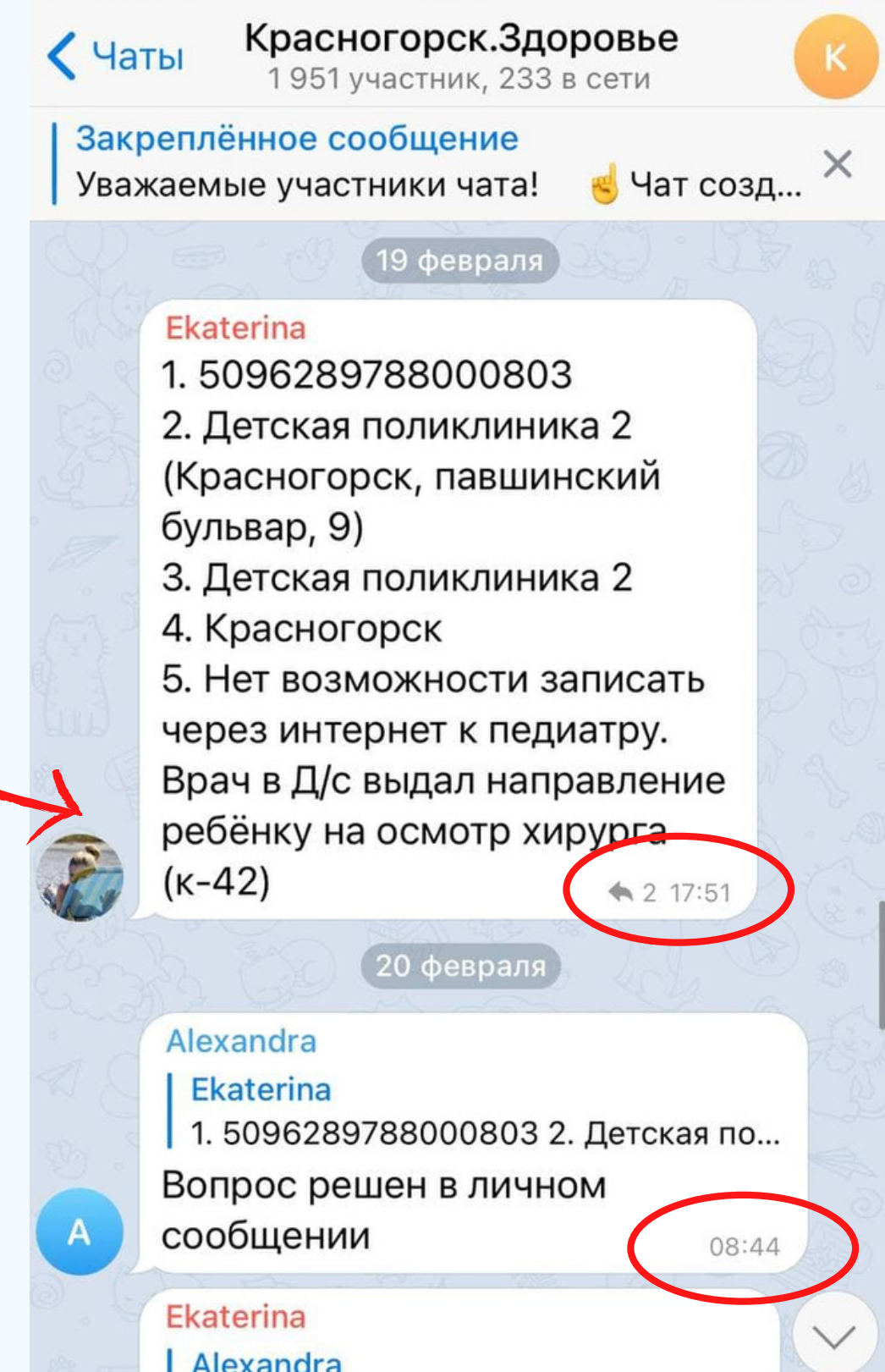
ВРЕМЯ НА ОТВЕТ В ЧАТАХ



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

**ВРЕМЯ НА
ОТВЕТ - 15 ЧАСОВ**

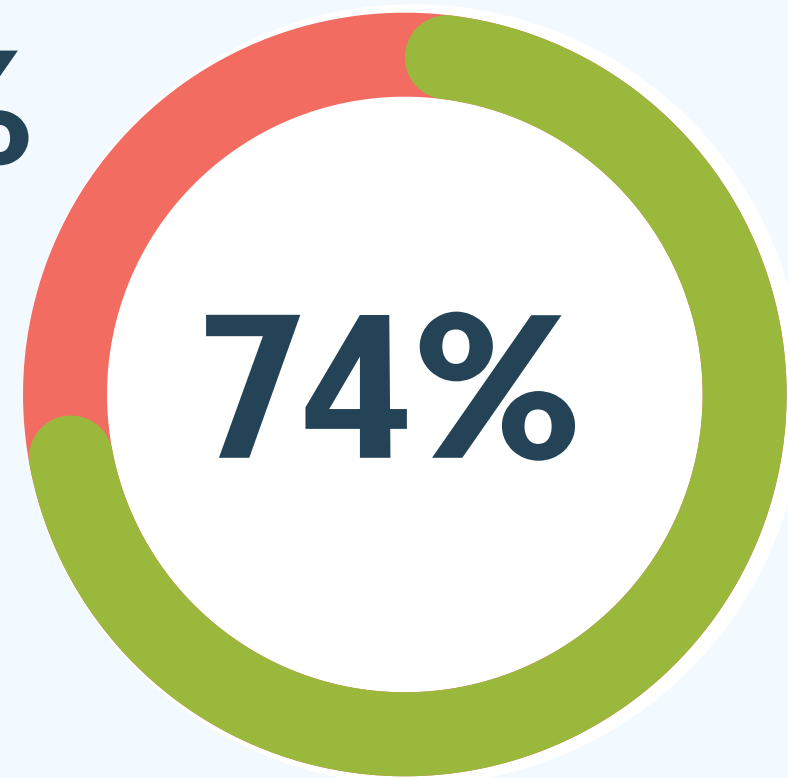
НЕТ ОТВЕТА



ПЕРЕПИСКА В ЧАТЕ

ЧАТЫ РАБОТАЮТ В ФОРМАТЕ
"ВОПРОС-ОТВЕТ"

26%



ОТВЕЧАЮТ В ЛИЧНЫЕ СООБЩЕНИЯ - 74%
ВЕДУТ ПЕРЕПИСКУ В ОБЩЕМ ЧАТЕ - 26%

ВРАЧИ ВСТУПАЮТ В
ПЕРЕПИСКУ В ОБЩЕМ ЧАТЕ

БАЛАШИХА
ОДИНЦОВО
МЬПИЩИ
ХИМКИ
ОРЕХОВО-ЗУЕВО
КОЛОМНА
ИСТРА
ЕГОРЬЕВСК
ШАТУРА
КРАСНОЗНАМЕНСК
ЭЛЕКТРОГОРСК
ЩЕЛКОВО
ЛОБНЯ
ПАВЛОВСКИЙ ПОСАД

ПЕРЕПИСКА В ЧАТЕ

Орехово-Зуево.Здоровье
1 038 участников

Закреплённое сообщение
Уважаемые участники чата! 🙌 Чат создан по инициативе Обществе...

25 февраля

77777 77777
Здравствуйте. Мой полис 5051240871001995. Что происходит в нашем городе с льготными препаратами. Вот уже несколько месяцев я не получаю беродуал. Даже заменителей нет. У меня ыедеральная льгота. Отношусь к поликлинике на крутом. Была на парковской до ноября там проблем не было.спасибо. 13:41

Неверова Ольга
77777 77777
Здравствуйте. Мой полис 5051240871001995. Что происходит в ...
Напишите личным сообщением Ваши данные, мы свяжемся с Вами. 13:47

77777 77777
А кому и куда? 13:48

Неверова Ольга
77777 77777
А кому и куда?
Видимо мне. 13:48

77777 77777
Неверова Ольга
Видимо мне.
А какие данные? Паспорта? 13:50

ГТ
Глазко Татьяна "Ликинская городская больница" ту8
Телефон 13:50

77777 77777
Глазко Татьяна "Ликинская городская больница" ту8
Телефон
89017944626 13:51

ЧАТЫ РАБОТАЮТ В
ФОРМАТЕ "ВОПРОС-ОТВЕТ",
ДАЛЕЕ В ЛИЧНЫЕ СООБЩЕНИЯ



Одинцово.Здоровье
2 971 участник

Закреплённое сообщение
Уважаемые участники чата! 🙌 Чат создан по инициативе Обществе...

Ольга Богдановская
Добрый день, подскажите пожалуйста, температура 37 уже 2 дня, заложен нос, першит в горле, колит сердце. Позвонила на номер 88005505030 сказали талонов к терапевту во 2 поликлинике нет, врач на дом с такими смешными симптомами не вызывается. Предложили идти в поликлинику и ждать приёма в живой очереди. Я пойду без проблем, но если это ковид, сколько людей я заражу? Посоветуйте пожалуйста что делать, не хочу сеять панику но при нынешней ситуации хочется максимально обезопасить окружающих. 15:32

Нина Чуприкова
NATALI ERASOVA
Здравствуйте! Может кто владеет информац...
Доктор находится на больничном листе. . 15:58

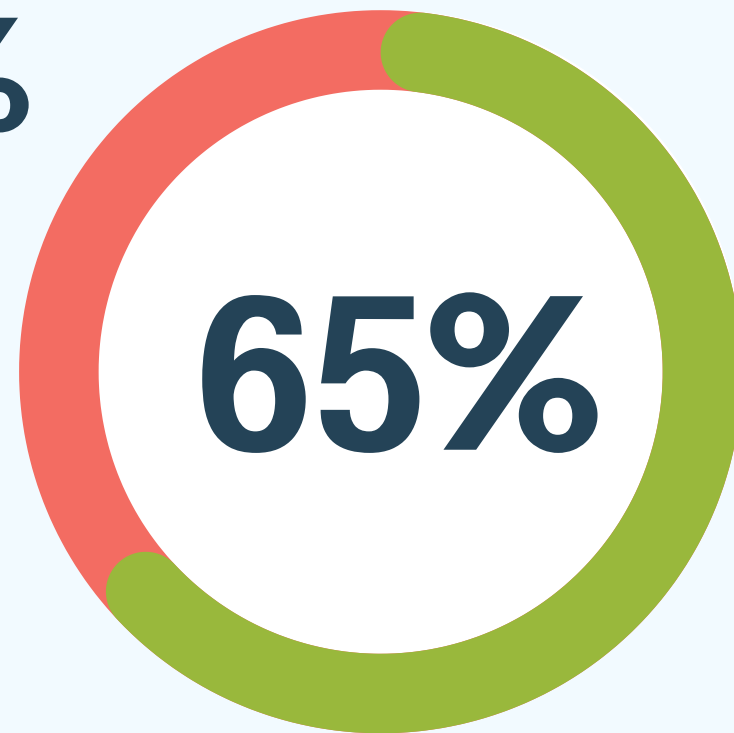
Елена
Ольга Богдановская
Добрый день, подскажите пожалуйста, ...
В поликлинике есть дежурный врач. 16:06

Ольга Богдановская
эксpress тест можно сделать? 16:07

Елена админ
Ольга Богдановская
эксpress тест можно сделать?
По решению врача будут назначены обследования . 16:10

ИНФОРМИРОВАНИЕ ЖИТЕЛЕЙ

35%



ЕСТЬ ИНФОРМАЦИЯ

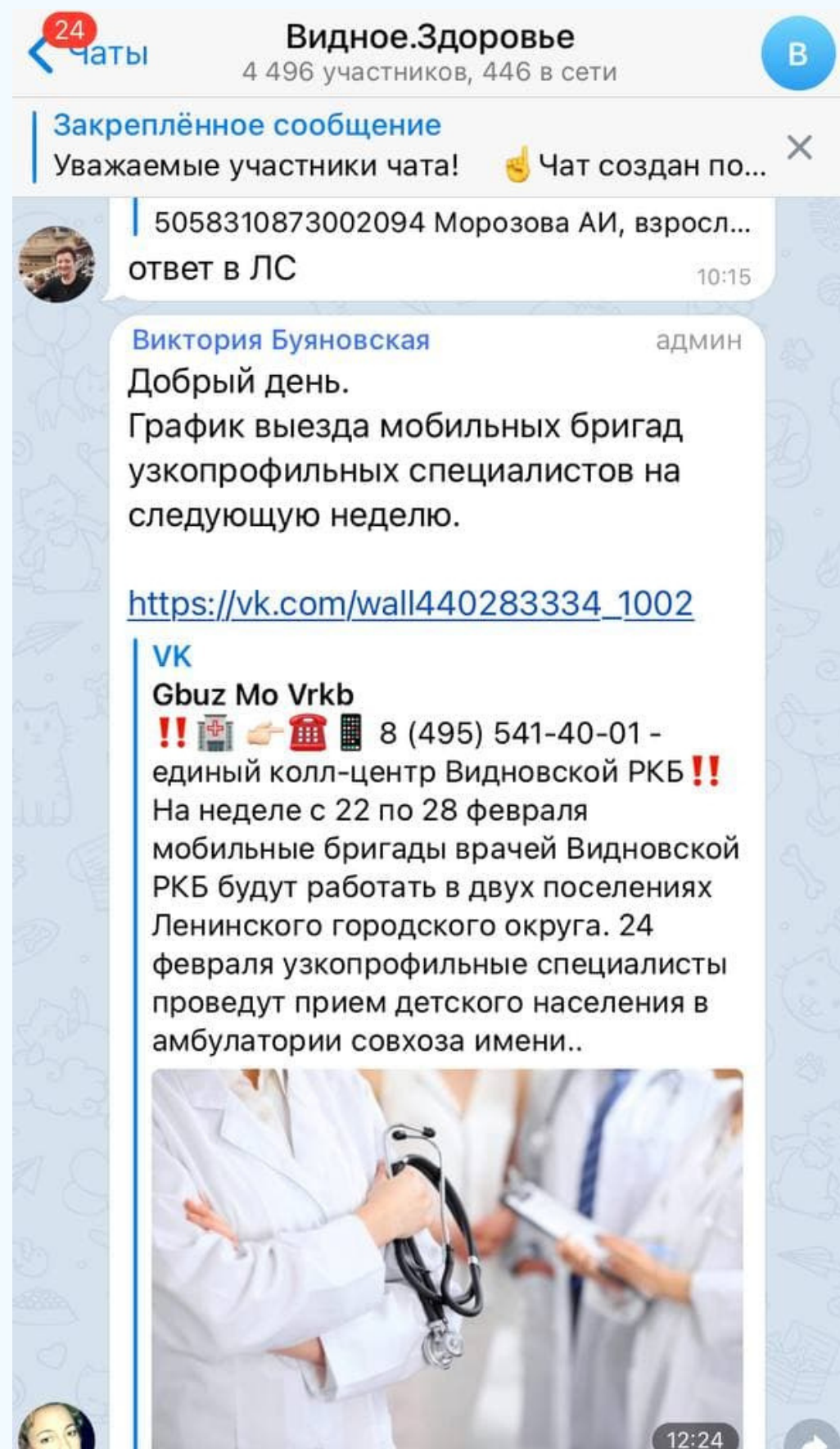
БАЛАШИХА
ПОДОЛЬСК
РАМЕНСКОЕ
МЫТИЩИ
НОГИНСК
ДОМОДЕДОВО
ВИДНОЕ
МОЖАЙСК
ДМИТРОВ
ЧЕХОВ
КЛИН
ИСТРА
ЖУКОВСКИЙ
ЕГОРЬЕВСК
ЛОБНЯ
КРАСНОЗНАМЕНСК
ПРОТВИНО
СЕРЕБРЯНЫЕ ПРУДЫ
БРОННИЦЫ
ШАХОВСКАЯ
ЛЮБЕРЦЫ
ХИМКИ
ШАТУРА
ОЗЁРЫ
КРАСНОГОРСК
СЕРГИЕВ ПОСАД
ЩЕЛКОВО
КОЛОМНА
ПУШКИНО
СОЛНЕЧНОГОРСК
ДОЛГОПРУДНЫЙ
ЛЫТКАРИНО
ЛУХОВИЦЫ
ЛОСИНО-ПЕТРОВСКИЙ
ЗАРАЙСК
ОДИНЦОВО

НЕТ ИНФОРМАЦИИ

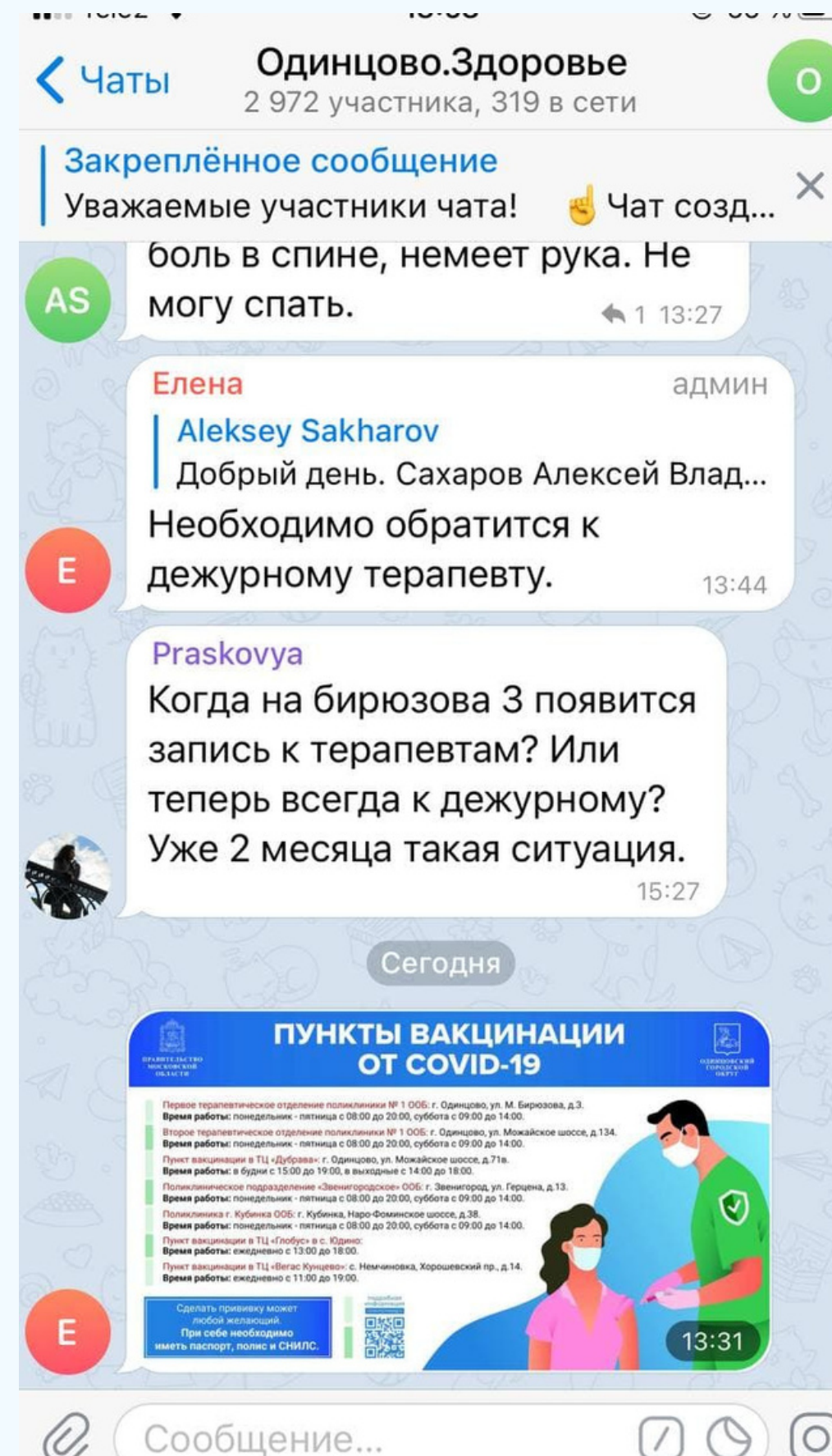
ОРЕХОВО-ЗУЕВО
КОРОЛЕВ
ЭЛЕКТРОСТАЛЬ
СЕРПУХОВ
ВОСКРЕСЕНСК
СТУПИНО
РЕУТОВ
ПАВЛОВСКИЙ ПОСАД
ИВАНТЕЕВКА
ДУБНА
КАШИРА
РУЗА
ФРЯЗИНО
ДЗЕРЖИНСКИЙ
КОТЕЛЬНИКИ
ТАЛДОМ
ВОЛОКОЛАМСК
ЭЛЕКТРОГОРСК
НАРО-ФОМИНСК

ИНФОРМИРОВАНИЕ ЖИТЕЛЕЙ В ЧАТАХ - 65%
ИНФОРМИРОВАНИЕ В ЧАТАХ ОТСУТСТВУЕТ - 35%

ИНФОРМИРОВАНИЕ ЖИТЕЛЕЙ

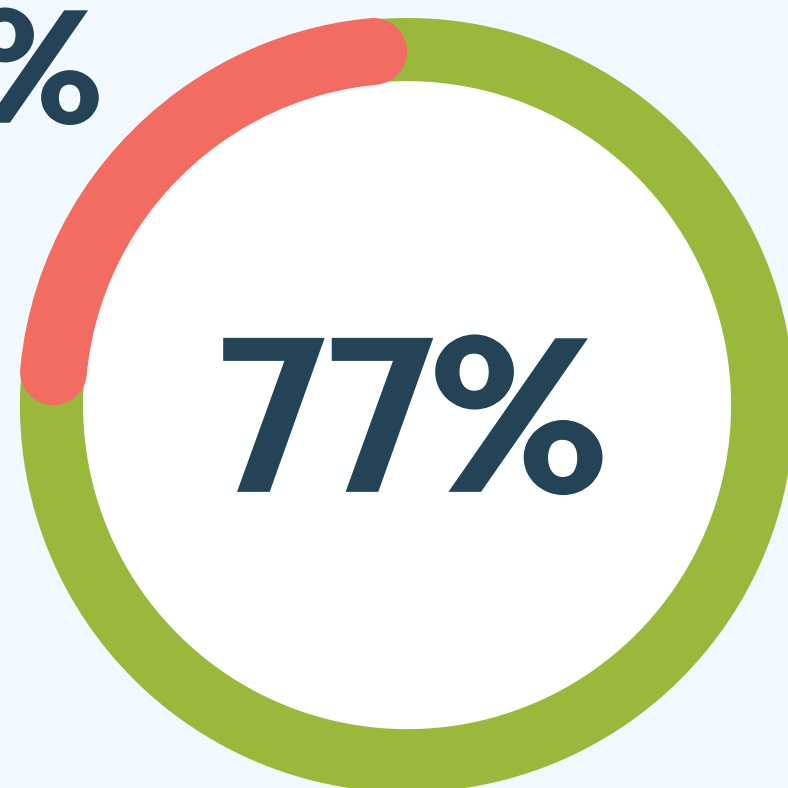


**ЧАТЫ НЕОБХОДИМО
ИСПОЛЬЗОВАТЬ, КАК КАНАЛ
ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ
ЖИТЕЛЕЙ О ВАЖНОМ**



ОТВЕТ В ПРИВЯЗКЕ

23%



77%

ЕСТЬ ПРИВЯЗКА

ЛЮБЕРЦЫ
РАМЕНСКОЕ
КОРОЛЕВ
ЩЕЛКОВО
ДОМОДЕДОВО
ПУШКИНО
ВИДНОЕ
ДМИТРОВ
ЭЛЕКТРОСТАЛЬ
ИСТРА
СТУПИНО
ДОЛГОПРУДНЫЙ
ИВАНТЕЕВКА
ШАТУРА
РУЗА
ЛЫТКАРИНО
ДЗЕРЖИНСКИЙ
ЛОСИНО-ПЕТРОВСКИЙ
ТАЛДОМ
ВОЛОКОЛАМСК
ПРОТВИНО

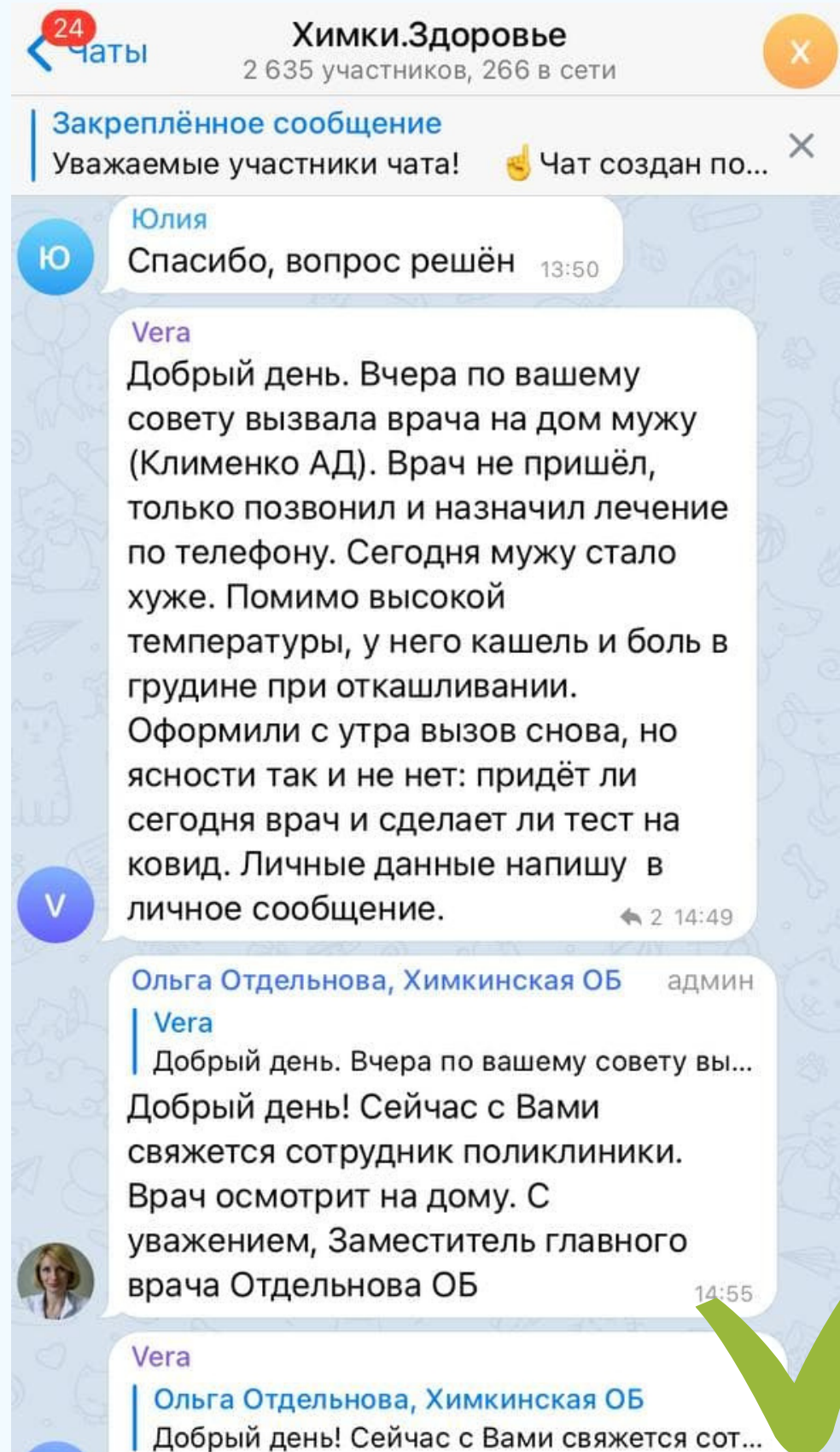
БРОННИЦЫ
ПОДОЛЬСК
ОДИНЦОВО
КРАСНОГОРСК
ХИМКИ
ОРЕХОВО-ЗУЕВО
НОГИНСК
СЕРГИЕВ ПОСАД
КОЛОМНА
НАРО-ФОМИНСК
ВОСКРЕСЕНСК
СОЛНЕЧНОГОРСК
ЧЕХОВ
РЕУТОВ
ЖУКОВСКИЙ
ЕГОРЬЕВСК
ЛОБНЯ
КАШИРА
МОЖАЙСК
КОТЕЛЬНИКИ
ЗАРАЙСК

НЕТ ПРИВЯЗКИ

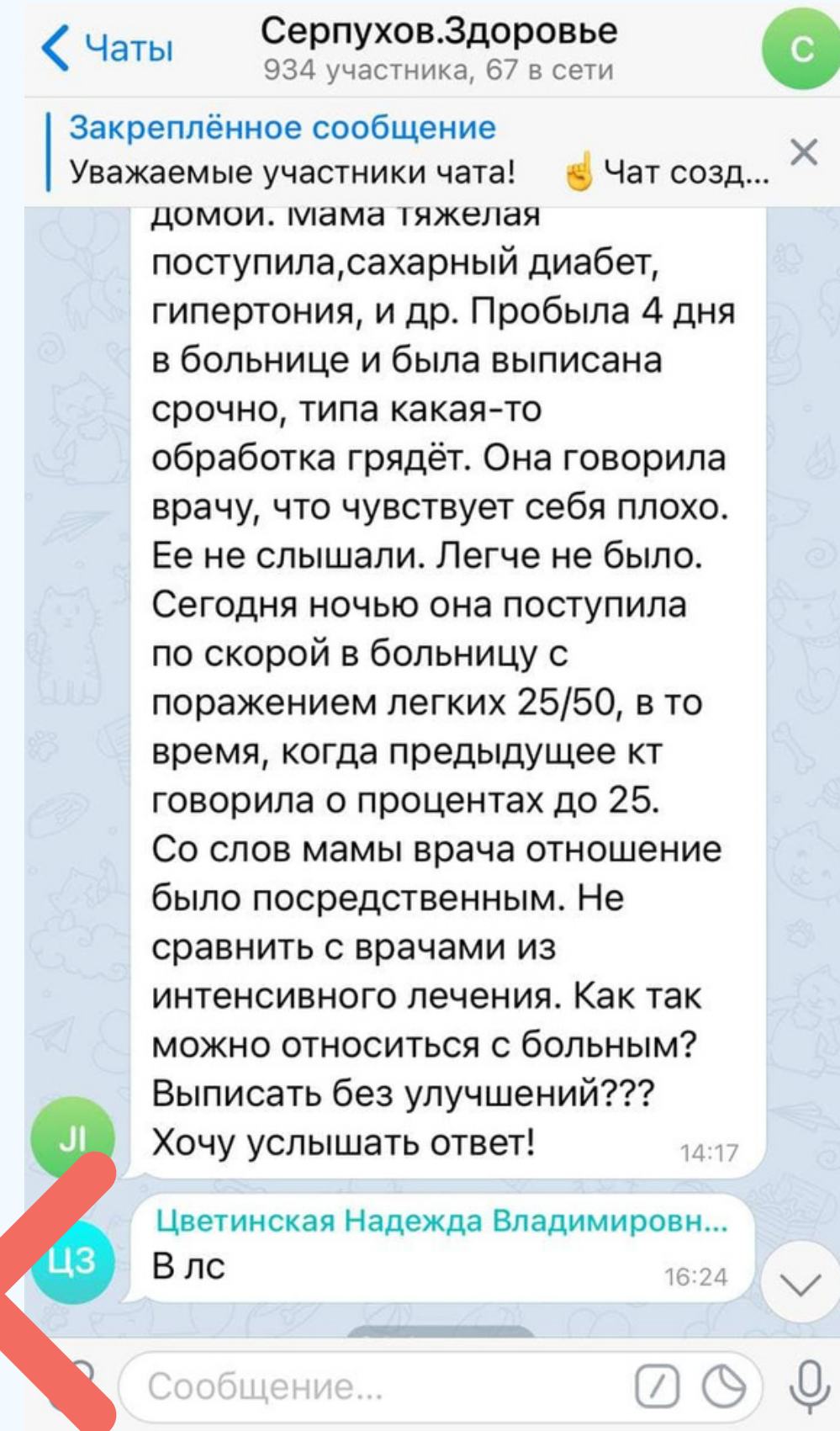
МЬТИЩИ
СЕРПУХОВ
ПАВЛОВСКИЙ ПОСАД
КЛИН
ДУБНА
ФРЯЗИНО
ЛУХОВИЦЫ
КРАСНОЗНАМЕНСК
СЕРЕБРЯНЫЕ ПРУДЫ
ЭЛЕКТРОГОРСК
ЗАРАЙСК
БАЛАШИХА

ОТВЕТ ПРИВЯЗАН К СООБЩЕНИЮ ЖИТЕЛЯ - 77%
ОТВЕТ НЕ ПРИВЯЗАН, НЕ ПОНЯТНО, КОМУ ОТВЕЧАЮТ - 23%

ОТВЕТ В ПРИВЯЗКЕ



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



ВАЖНЫЕ ПРАВИЛА



Ответы на обращения с понедельника по субботу
с 08:00 по 20:00 включительно



Сохранение врачебной тайны при ответе в чате



Ответ в привязке к обращению жителя



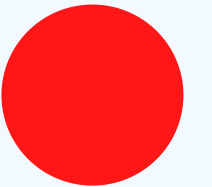
Информирование жителей в чатах



Подпись при ответе



Ответы в чате за 2 часа



ИНФОРМАЦИЯ



**НЕОБХОДИМО РАЗМЕСТИТЬ
КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ И ССЫЛКУ
НА МЕДИЦИНСКИЙ ЧАТ ОКРУГА
НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ
МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

(ССЫЛКУ НА ЧАТ СВОЕГО ОКРУГА МОЖНО
ВЗЯТЬ НА САЙТЕ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ)

<https://opmosreg.ru/novosti/regionalnye-novosti/59-telegram-chatov-po-voprosam-zdravookhraneniya-dlya-zhiteley-60-okrugov-otkryla-profilnaya-komissi/>

**ПО ВСЕМ ВОПРОСАМ МОЖНО
ОБРАЩАТЬСЯ К ПРЕДСЕДАТЕЛЮ
КОМИССИИ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПО
РАЗВИТИЮ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ,
СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКЕ, СО НКО,
ПОДДЕРЖКЕ СЕМЬИ И ДЕТСТВА**

МАРТЫНОВ ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ



+7 985 774 55 43



@MARTYNOVEVGUENI

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!