

## Оценочный эффект

13.04.2015

В продолжение темы мер по улучшению работы московских поликлиник, столичные власти, по советам, поступившим в краудсорсинг проекте, рассматривают возможность использования существующих средств записи к врачу для обратной связи с пациентами.

Заместитель руководителя департамента информационных технологий Владимир Макаров дал разъяснения, и по его словам, внедрить оценку работы врача возможно через SMS, push-уведомления, с помощью специальных кнопок "нравится" и "не нравится" на выходе из врачебного кабинета (как в Сбербанке), через портал государственных услуг и терминалы автоматической записи (инфоматы). Нужно точно рассчитать, во сколько выльется дополнительная функция в каждом варианте оценки, а как пациенты будут оценивать работу врача после посещения поликлиники, власти примут в мае, при этом сами сервисы активизируют осенью этого года. После разработки технических требований, департамент сделает расчет бюджетных расходов, а функциональность систем определит департамент здравоохранения, являющийся заказчиком.

Кроме того, нужно понимать, что ежегодно 50 миллионов обращений в московские медицинские учреждения, и нужно определить, как перепроверять оценки пациентов, особенно негативные, для общения с пациентами, с целью выяснения подробностей конфликтов, потребуется call-центр, а это уже не одна сотня работников.

Итогами краудсорсинг проекта "Моя поликлиника" сейчас практически руководствуются как планом действий, но для того, чтобы москвичи получили работающий сервис, помимо технической составляющей, нужно выбрать критерии, на основании которых пациент решает, доволен он работой врача или нет. И здесь есть над чем думать, человеку свойственно оценивать другого по внешним проявлениям, улыбка, доброжелательность, открытость, но врач, может быть отличным специалистом, но при этом не проявлять эти внешние знаки, в силу своего характера, психологического типа. Притом, врач должен знать, какие критерии содержания его работы, повысят или понизят оплату его труда. В 2015 увеличится финансирование ( на 27,5 млн. рублей) по программе "Информационный город", которая позволит за счет внедрения IT-технологий изменить работу государственных служащих.

---

Адрес страницы: <http://lublino.mos.ru/presscenter/news/detail/1736475.html>

---

[Управа района Люблино города Москвы](#)