ГОРОДСКАЯ СТАНЦИЯ ПЕРЕЛИВАНИЯ КРОВИ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ЛИДИРУЕТ ПО ЧИСЛУ АКТИВНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

В 2023 году Городская станция переливания крови Санкт-Петербурга продолжила активную работу с потенциальными и активными донорами в социальных сетях, мессенджерах и на платформах обратной связи. Лидером по числу активных пользователей остаётся социальная сеть ВКонтакте (vk.com/yadonorspb 33 000 пользователей), на втором месте по популярности и на первом по росту аудитории канал в Телеграм (t.me/yadonorspb 7 000 пользователей) и на третьем месте по обратной связи с донорами мессенджер WhatsApp (до 3000 диалогов в месяц). Важной особенностью работы специалистов учреждения в социальных сетях и мессенджерах остаётся не только публикация актуальных постов, но и ежедневная обратная связь с потенциальными и активными донорами.

«Привычный всем звонок по телефону уступает оперативности и удобству ответа через социальные сети и мессенджеры, но мы не отказываемся от традиционных средств коммуникации. Растущая популярность ВКонтакте, Телеграм и WhatsApp положительным образом сказывается и на нашей работе, так как у потенциального и активного донора есть возможность регулярной поддержки связи со службой крови и получения ответов на любые свои вопросы», – сказал начальник отдела по связям с общественностью и пропаганде безвозмездного донорства Городской станции переливания крови Санкт-Петербурга Станислав Давыдов.

Городская станция переливания крови является лидером среди учреждений здравоохранения по ведению страниц с формами обратной связи на популярных поисковых порталах Яндекс и 2GIS. Донорами оставлены более 750 отзывов и 1200 оценок (средний балл 5.0). Формы обратной связи важны как с целью стимулирования сотрудников учреждения при положительных отзывах, так и с целью оценки их деятельности при конструктивных отрицательных отзывах. Отзывы помогают учреждению сформировать устойчивую платформу обратной связи, где донор видит, что его не просто пригласили в учреждение, но и учли его личное мнение от посещения. Страница учреждения на портале Яндекс позволяет вести не только диалог с донорами, но и отслеживать эффективность работы. Так, за последние 3 месяца согласно статистике Яндекс 66 000 пользователей портала посмотрели информацию об учреждении, 3 600 пользователей проложили маршрут в учреждение через навигатор, 1 200 пользователей нажали кнопку «Позвонить», а 5 100 пользователей перешли на сайт учреждения.

В 2023 году Городская станция переливания крови начала внедрение предварительной записи на донацию крови через единый портал предоставления государственных и муниципальных услуг (Госуслуги), будет создана страница учреждения с возможностью обратной связи с донорами через портал. Кейс мессенджеров и социальных сетей пополнится площадками на Одноклассниках, Яндекс. Мессенджер и других. Расширение ресурсов коммуникации с донорами позволяет быть более открытыми, что в свою очередь приводит к улучшению информированности населения о донорстве крови и увеличению донаций.

ОТСКАНИРУЙТЕ QR КОД КАМЕРОЙ ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ПЕРЕХОДА НА СТРАНИЦУ УЧРЕЖДЕНИЯ НА ПОРТАЛЕ ЯНДЕКС

КАПИТАЛ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

СРОКИ ОЖИДАНИЯ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПО ОМС. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ОТКАЗАЛИ В МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПО ОМС

ДЛЯ РАЗНЫХ ВИДОВ И ФОРМ ОКАЗАНИЯ БЕСПЛАТНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПО ОМС ПРЕДУСМОТРЕНЫ РАЗНЫЕ СРОКИ, В КОТОРЫЕ ЕЕ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ

Согласно Территориальной Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов, Территориальной Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Ленинградской области на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов:

– Медицинская помощь в экстренной форме оказывается безотлагательно и бесплатно. Отказ от оказания экстренной медицинской помощи не допускается ни при каких обстоятельствах. Это касается и помощи детям до одного года, даже если у их родителей нет полиса ОМС или регистрации. Беременные женщины также могут обратиться в любую женскую консультацию или родильный дом без документов.

– До 20 минут – время, за которое бригада скорой медицинской помощи должна доехать с момента вызова до пациента для оказания скорой медицинской экстренной помощи.

В связи с тем, что в территориальных программах госгарантий время доезда бригад скорой медицинской помощи может быть обоснованно скорректировано с учетом транспортной доступности, плотности населения, а также климатических и географических особенностей регионов, в Территориальной Программе Ленинградской области при расположении населенных пунктов на расстоянии, превышающем 20-минутную транспортную доступность с учетом численности и плотности населения, особенностей застройки, состояния транспортных магистралей, интенсивности автотранспортного движения, протяженности населенного пункта, установлены иные нормативы предельного времени доезда, которые составляют не более 45 минут. Перечень населенных пунктов Ленинградской области, для которых предельное время доезда до 45 минут, установлен правовым актом Комитета по здравоохранению Ленинградской области.

– До 2 часов – срок ожидания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должен превышать 2 часа с момента обращения пациента в медицинскую организацию.

– Максимум 24 часа – срок ожидания приема терапевта, участкового педиатра и врача общей практики не должен превышать суток с момента обращения пациента в медицинскую организацию.

– Не более 3 рабочих дней – срок с момента постановки диагноза онкологического заболевания и до момента установления диспансерного наблюдения врача-онколога за пациентом с выявленной онкологией.

– 7 рабочих дней – срок проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований в случае подозрения на онкологические заболевания со дня назначения исследования.

– От 7 до 14 рабочих дней – сроки ожидания оказания специализированной медицинской помощи (кроме высокотехнологичной), в том числе для лиц, находящихся в стационарных организациях социального обслуживания, не должны превышать 14 рабочих дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию. Для пациентов с онкологическими заболеваниями этот срок сокращается до 7 рабочих дней с момента гистологической верификации опухоли или с момента установления предварительного диагноза заболевания (состояния).

– 14 рабочих дней с момента обращения или назначения – установлен срок для:

1. проведения консультаций врачей-специалистов,

2. проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи,

3. проведения КТ, МРТ и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи.

В случае подозрения на онкологические заболевания этот срок сокращается до 3 рабочих дней.

При выявлении злокачественного новообразования лечащий врач направляет пациента в специализированную медицинскую организацию по онкологии для оказания специализированной медицинской помощи в установленные Программой госгарантий сроки.

В медицинских организациях, оказывающих специализированную медицинскую помощь в стационарных условиях, ведется лист ожидания специализированной медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, и осуществляется информирование пациентов о сроках ожидания в доступной форме.

Если Ваши права на получение бесплатной медицинской помощи были нарушены – Вам необходимо обратиться за помощью в свою страховую медицинскую организацию, выдавшую Вам полис ОМС.

Нарушениями прав граждан на получение бесплатной медицинской помощи в системе ОМС считаются:

– незаконное взимание врачами и средним медицинским персоналом медицинских организаций денежных средств за оказание медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной Программой государственных гарантий;

– приобретение пациентами за счет личных средств в период стационарного лечения лекарственных средств и изделий медицинского назначения из утвержденного территориальной программой государственных гарантий перечня жизненно необходимых лекарственных средств и изделий медицинского назначения;

– несоблюдение сроков предоставления плановой медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий, при наличии направления;

– отказ в плановой госпитализации при наличии направления или в экстренной ситуации;

– непроведение необходимых обследований или консультаций специалистов по направлению врача;

– направление врачами амбулаторной сети в коммерческие медицинские организации для выполнения за счет личных средств граждан исследований, предусмотренных в рамках Территориальной программы медицинскими организациями, по ОМС.

Отказ в оказании медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и взимание платы за ее оказание медицинской организацией и работниками не допускаются.

В штате нашей страховой медицинской организации работают опытные специалисты-эксперты, врачи разного профиля, имеющие большой стаж работы как в практическом здравоохранении, так и в системе обязательного медицинского страхования.

Все обращения граждан регистрируются и рассматриваются, по поступившим письменным жалобам проводится экспертиза, по результатам которой решаются вопросы досудебного урегулирования спорных ситуаций.

Получить подробную консультацию по вопросам ОМС можно посетив офисы Филиала ООО «Капитал МС» в г. Санкт-Петербурге и Ленинградской области, оставив обращение на сайте https://kapmed.ru, либо по телефону Контакт-центра 8-800-550-67-74 (круглосуточно, звонок по России бесплатный).

На правах рекламы