

**Отчет о результатах рассмотрения обращения граждан в ОБУЗ КГДП 8
за 3 квартал 2020 г.**

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ КГДП 8 в 3 квартале 2020 г. проводилась в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, приказом комитета здравоохранения Курской области от 26.11.2019 г. «Об организации личного приема граждан», локальными правовыми актами ОБУЗ КГДП 8.

Всего в 3 квартале 2020 г. в ОБУЗ КГДП 8 поступило 61 обращение, из которых 32 (52%) - жалобы; 26 (43%) - прочие обращения по различным вопросам; 3 (5 %) - благодарности работникам учреждения.

Из общего количества жалоб - 32:

- в 16 случаях (50 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;
- в 15 случаях (47 %) граждане жаловались на невозможность дозвониться в Call-центр и регистратуру поликлиники;
- в 1 случае (3 %) - на нарушение медицинским работником норм этики и деонтологии при общении с пациентами и их представителями.

В 1-м случае (3%) жалоба была признана обоснованной.

Обращения поступали:

- непосредственно в ОБУЗ КГДП 8 - 42 (69%), в т.ч. на электронную почту - 37 (60%), нарочно — 5 (9%);
- через комитет здравоохранения Курской области - 10 (16%), Министерство здравоохранения РФ - 1 (2%), Губернатора Курской области - 4 (6%), Следственный комитет Прокуратуры РФ - 1 (2%), социальные сети и интернет- форумы - 3 (5 %).

Все поступающие в детскую поликлинику обращения граждан из всех источников (нарочно, по электронной почте, через комитет здравоохранения Курской области) регистрировались в автоматизированной ЕС ОГ (единой системе по работе с обращениями граждан и организаций) и размещались на портале ССТУ.РФ.

Принятые меры:

- 1) По результатам рассмотрения обоснованной жалобы 1 виновный медицинский работник был подвергнут дисциплинарному взысканию (объявлен выговор) с лишением стимулирующих выплат за месяц;
- 2) Приняты административные, организационно-технические и прочие меры (заключен договор на увеличение числа каналов связи в Call-центре, выполнялась закупка необходимых медицинских лекарственных средств и медицинских изделий, пациентам обеспечивалась возможность дистанционной выписки льготных рецептов на получение лекарственных препаратов и др.);
- 3) О недопустимости нарушения этики и деонтологии со стороны медицинских работников с ними проводились индивидуальные беседы о необходимости быть доброжелательными, не создавать и не допускать развитие конфликтных ситуаций при общении с пациентами и их родственниками на рабочем месте.