

Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ КГДП 8
за 4 квартал 2020 г.

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ КГДП 8 в 4 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 4 квартале 2020 г. в ОБУЗ КГДП 8 поступило 29 обращений, из которых 24 (83%) - жалобы; 5 (17%) - прочие обращения по различным вопросам.

Из общего количества жалоб - 24:

- в 16 случаях (67 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;

- в 5 случаях (21 %) граждане жаловались на невозможность дозвониться в Call-центр и регистратуру поликлиники, неточности в расписании медицинских работников;

- в 2 случаях (8 %) - на необеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями;

- в 1 случае (4 %) - недовольство по поводу организации централизованной лаборатории.

В 3-х случаях (12 %) жалобы были признаны обоснованными.

Обращения поступали:

- непосредственно в ОБУЗ КГДП 8 - 9 (31%), в т.ч. на электронную почту - 6 (67%), нарочно — 3 (23%);

- через комитет здравоохранения Курской области - 8 (28%), Министерство здравоохранения РФ - 1 (3%), Губернатора Курской области - 6 (21%), Прокуратуру РФ - 1 (3%), социальные сети и интернет- форумы -4 (14 %).

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 обоснованных жалоб 4 виновных медицинских работника были подвергнуты дисциплинарным взысканиям с уменьшением/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, проведена внутренняя проверка учета движения и сроков использования медицинских изделий 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.