

**Отчет по обращениям  
КГП на ПХВ «Городская поликлиника №3»  
за 9 месяцев 2023г.**

**Решение проблем (жалоб) пациентов**

Обращения пациентов и членов их семей являются косвенным показателем удовлетворенности населения качеством медицинской помощи.

**Мониторинг «внешних» обращений**

С целью оперативного реагирования на жалобы и критические публикации граждан осуществляется:

- ежедневный мониторинг программы AIKEY НАО «ФСМС» <https://crm.fms.kz/>;
- ежедневный мониторинг обращений граждан в виртуальную приемную официального сайта - <http://ob.sko.kz/>
- еженедельный мониторинг обращений граждан на интернет-ресурс Открытый диалог с Министром здравоохранения РК [www.dialog.egov.kz/blogs](http://www.dialog.egov.kz/blogs;);
- еженедельный мониторинг обращений граждан на интернет-ресурс Казахстанская жалобная книга [www.zhalobakz.com](http://www.zhalobakz.com).
- ежедневный мониторинг ящиков и журналов для обращения пациентов.

**Анализ поступивших обращений за 9 месяцев 2023 г.**

Источник	Способ обращения			обоснованность			удовлетворенность			Всего
	устно	письменно	анонимно	обоснованно	необоснованно	Частично обоснованно	удовлетворен	неудовлетворен	Частично удовлетворен	
Жалоба в приемную или на эл. почту МО		5			5		5			5
Call –центр УЗ СКО, поликлиники										
Обращения на телефон доверия, СПП	42			2	40		42			42
<i>Из них жалоб</i>	2	4		2	4		6			6
Блок руководителя - виртуальная приемная официального сайта										
<i>Из них жалоб</i>										
Социальные сети: Фейсбук, Инстаграм										
ЭБ ЕКЦ НАО «ФСМС»		40			40		40			40
интернет-ресурс Казахстанская жалобная книга										
Е-Өтініш		41		2	39		41			41
<i>Из них жалоб</i>		42		2	40		42			42
"ДКМФК МЗ РК по СКО"										
<b>Всего:</b>	42	86		4	124		128			128
<b>Из них жалоб</b>	2	46		4	44		48			48



## Структура обращений

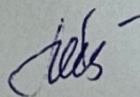
По содержанию обращений	За 9 месяцев 2023 года
ВСЕГО	128
Недостатки в организации приема больных (работы поликлиники)	42
Некачественное обследование, лечение	23
Приобретение медикаментов, входящих в список ГОБМП	2
Нарушения этики и деонтологии медицинскими работниками	6
Прочие вопросы	55
<b>Обоснованность обращений</b>	
Обоснованные	4
Частично обоснованные	0
Необоснованные	124

**Всего поступило 128 обращений, из них 48 жалоб или 37.5%.** На первом месте прочие вопросы - 43%, на втором Недостатки в организации приема больных (работы поликлиники) - 32.8%.

**Наибольшее количество жалоб поступило посредством Обращения на телефон доверия, СПП** - 42 или 33% от общего числа жалоб.

**Процент обоснованных жалоб составил 3,12%, необоснованных – 96,8%.**

Заместитель директора по экспертизе и контролю качества оказания медицинских услуг



Нижегородова М.А.