

Информация  
по рассмотрению жалоб и обращений граждан за 2017 год.

В поликлинику поступило за год 158 письменных заявлений, жалоб – 71, на уровне поликлиники 6 жалоб признаны обоснованными, благодарностей – 80.

По всем жалобам проведены служебные расследования, встречи с заявителями. Вынесено 9 дисциплинарных взысканий.

Утвержден порядок ведения «Книги жалоб и предложений», находящейся в регистратуре поликлиники. «Книга жалоб и предложений» выдается по требованию. Ежедневно её просматривает старший медицинский регистратор, в случае факта обращения уведомляет руководство.

Всего в 2017 году в «Книге жалоб и предложений» сделано 57 записей, из них 23 благодарности. На все обращения даны письменные ответы. Письменные ответы на обращения граждан подписываются главным врачом поликлиники.

Анализ жалоб и обращений проводится заместителем главного врача по медицинской части Решетняк Л.Ф. ежемесячно, результаты докладываются на общих планерках.

За 2017 год: обоснованных жалоб в вышестоящие организации – нет;  
обращений в вышестоящие организации – 46

По структуре обращений:

1. По вопросам оказания медицинской помощи – 37%.
2. По вопросам организации медицинской помощи в МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону" – 16%
3. На действия мед. персонала, соблюдение этики и деонтологии – 9%
4. По вопросам записи на прием к врачам – 8%
5. По экспертным вопросам – 6%
6. По вопросам обследования в поликлинике, городских и областных ЛПУ – 8%
7. По вопросу лекарственного обеспечения – 10,5%
8. Работа регистратуры – 4%
9. Прочие (благоустройство территории, работа арендаторов) – 3%