

**Аналитическая информация по рассмотренным жалобам, касательно медицинских услуг, с выработкой предложений по решению выявленных проблемных вопросов по итогам 1 полугодия 2024 года.**

По итогам за 1 полугодие 2024 года КГП на ПХВ «Городская поликлиника №1» количество поступивших жалоб составляет – 39 (за аналогичный период 2023 года – 69 жалоб).

*1. Таблица 1*

№	Поставщик Фонда	6 мес 2023г	6 мес 2024г	Динамика, %
1	КГП на ПХВ «Городская поликлиника №1»	69	39	- 33,5

**По характеру вопросов жалобы распределились по следующим категориям**

*Таблица 2*

№	Характер вопросов	Кол-во жалоб за 6 мес 2023г	Уд вес в %	Кол-во жалоб за 6 мес 2024г.	Уд вес в %
1	Качество оказания медицинской помощи в ПМСП/ Некачественное оказание услуг участковой службой (ВОП, врач-терапевт, врач-педиатр)	0	0%	0	0%
2	Длительное ожидание КДУ (узкие спец, диагностических услуг) / Отказ в предоставлении КДУ (узкие спец, диагностических услуг), КТ/МРТ	7	10,1%	5	12,8%
3	Некачественное оказание медицинской помощи в стационаре	-		-	
4	Отказ в прикреплении	7	10,1%	0	0%
5	На организацию медицинской помощи	21	30,4%	11	28,2%
6	Нарушение медицинской этики и деонтологии	2	2,9%	0	0%
7	Отказ в выдаче лекарственных средств в	2	2,9%	2	5,1%

	рамках ГОБМП и ОСМС (детское питание, АЛО и изделия медицинского назначения)				
8	За предоставление не правильной информации / Недостоверная информация в ИС Медицинской организации (Приписка)	1	1,4%	1	2,5%
9	Не обслужен вызов на дом / Отказ в оказании услуг участковой службы (ВОП, врач-терапевт, врач-педиатр) / Отсутствие патронажа беременным женщинам и родильницам (после выписки из стационара)	0		0	
10	Не звонок в МО	0		0	7,7%
11	Отказ в госпитализации	0		0	
12	Отказ в оказании медицинской помощи при травмах, отравлениях и других неотложных состояниях/ Некачественное оказание медицинской помощи при травмах, отравлениях и других неотложных состояниях	0		0	
13	На бригаду скорой медицинской помощи/ Долгое ожидание бригады скорой медицинской помощи (СМП)/ Некачественное оказание скорой медицинской помощи	0		0	
14	На недоступность и качество услуг мобильной бригады	-		-	
15	Касающимся нормативно-правовых актов в области здравоохранения	-		-	
16	Длительное ожидание приема участковой службы (ВОП, врач-терапевт, врач-педиатр)	1	1,4%	1	2,5%
17	Долгое ожидание результатов анализа на КВИ/ Отказ в ПЦР	-		-	
18	Отказ в оформлении больничного листа в рамках ГОБМП и/или ОСМС	1	1,4%	0	0%
19	Оказание медицинской услуги на платной основе	0		0	0%
20	прочие	27	39,1%	19	48,7%
	<b>ВСЕГО</b>	<b>69</b>		<b>39</b>	

***Лидирующие позиции в 2023 году:***

***На первом месте*** – На организацию медицинской помощи

***На втором месте*** – Длительное ожидание КДУ (узкие спец, диагностических услуг) / Отказ в предоставлении КДУ (узкие спец, диагностических услуг), КТ/МРТ. Отказ в прикреплении Отказ в оформлении больничного листа в рамках ГОБМП и/или ОСМС

***На третьем месте*** – Нарушение медицинской этики и деонтологии

Отказ в выдаче лекарственных средств в рамках ГОБМП и ОСМС (детское питание, АЛО и изделия медицинского назначения)

***В 2024 году в целом уменьшилось количество обращений, улучшились показатели по таким позициям как:*** На организацию медицинской помощи, Отказ в оформлении больничного листа в рамках ГОБМП и/или ОСМС.

***Принятые меры по решению выявленных проблем***

1. Все обращения разбираются оперативно. Ситуации решаются по принципу "здесь и сейчас".
2. При выявлении нарушений принимаются меры административного взыскания в отношении сотрудников, допустивших ситуацию.
3. Заведующими структурных подразделений проведен семинар по этике и деонтологии среди сотрудников и предоставлены протоколы.
4. Проведен семинар для участковой службы поликлиники с участием сотрудников кафедры ОВП №1 КазНМУ им. С.Асфендиярова;
5. Пересмотрены списки ЖФВ с абсолютными и относительными противопоказаниями, мониторинг, проведение врачебной конференции с предоставлением анализа 1,2 терапевтического, акушерско-гинекологического отделений.

**Директор**

**Немтина Н.В.**