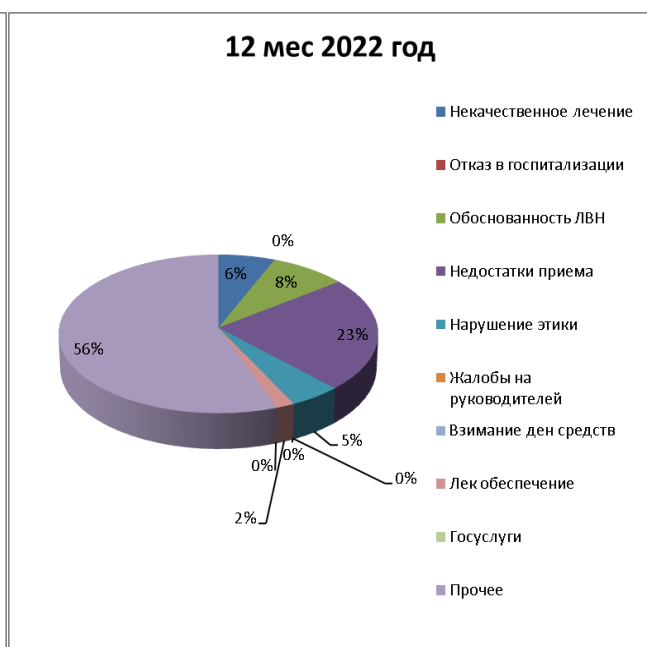
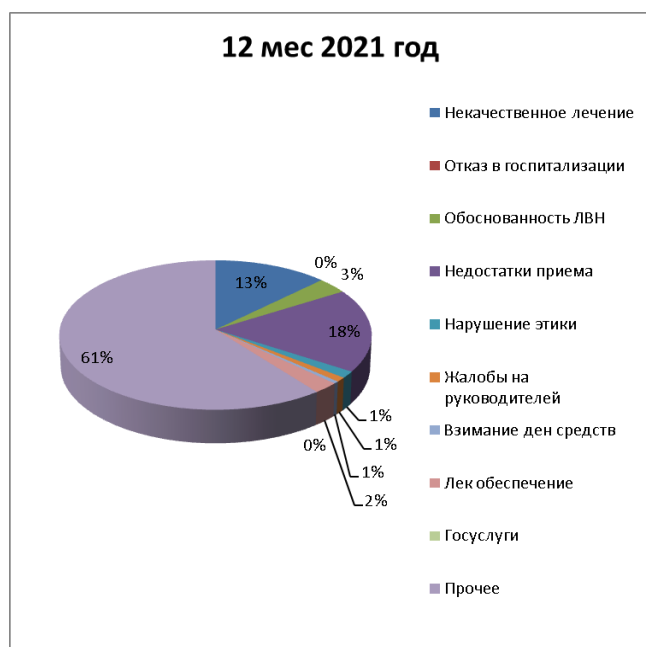


**Анализ обращений КГП на ПХВ «Городская поликлиника №1» УОЗ г.Алматы (далее-ГП №1):**

Субъект здравоохранения, на деятельность которого поступило обращение	в том числе по видам обращения:					по содержанию обращений																	Обоснованность обращений		Количество обращений, связанных с летальным исходом		По результатам обращений приняты меры:		наименование удовлетворен (абс. ч)	наименование не удовлетворен (абс. ч)
	Всего зарегистрировано	Устное обращение	Письменное обращение	Из них, повторное обращение	Из них, обращение в СМИ	Всего рассмотрено	Некачественное лечение, обследование,	Отказ в госпитализации	Обоснованность выдачи листка нетрудоспособности	Недостатки в организации приема больных (стан., ПМСП)	Нарушение этики и деонтологии	Жалобы на руководителей	Внимание денежных средств	Приобретение медикаментов, расходных в список ЖБЛС или ГОБМП	Лекарственное обеспечение	Оказание государственных услуг	Прочее	обосновано	частично обосновано	необосновано	Всего	в т.ч. материнская и т.ч. малолетних	Сытые СКПН	Определена дисциплинарная мера ответственности	Поскольку на момент текущего дозора, усиление					
																										2	3	4		
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1"	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		
12 мес 2021 года	205	86	119	2	0	205	26	0	7	37	3	2	1	0	5	0	124	0	5	200	0	0	0	0	5	0	204	1		
12 мес 2022 года	227	92	135	5	1	227	14	0	19	53	11	0	0	0	4	0	126	0	1	226	0	0	0	3	12	0	226	1		



**Всего за 12 месяцев 2022 года\* зарегистрировано 227 обращений, среди них:**

- устных обращений 92-40,5% (2021 год-86), обращения зарегистрированы в Qoldau 24/7,
- письменных обращений 135-59,5%, из них 21-15,5% зарегистрированы на единой платформе приема и обработки обращений граждан e-otinish (2021 год-119, e-otinish-1).

*По месту обращения:* e-otinish -21, Open Almaty-4, ГП №1-60, Қазақстан халқына-1, МЗ РК-2, УОЗ-47 (1 в Telegram-канале «Orda»), Qolday24/7-92.

*По содержанию обращений:*

- Некачественное лечение, обследование 14-6,1% (2021-26),
- Отказ в госпитализации 0 (2021-0),
- Обоснованность выдачи ЛВН 19-8,3% (2021-7),

- Недостатки в организации приема больных 53-23,3% (регистратура, вакцинация, 1, 2 терапевтическое отделение, фильтр), (2021-37),
- Нарушение этики и деонтологии 11-4,8% (дневной стационар, массажный кабинет, хирургический кабинет, фильтр), (2021-3),
- Жалобы на руководителей 0 (2021-2),
- Приобретение медикаментов, входящих в список ГОБМП 0 (2021-0),
- Лекарственное обеспечение 4-1,7% (2021-5),
- Оказание государственных услуг 0 (2021-0),
- Прочее 126-55,5% (2021-124).

В прочее вошли обращения с преобладанием юридических запросов, судов; вакцинации, вопросов направления на МСЭК, прикрепления, санаторно-курортного лечения, расчета компенсации, благодарности, вопросов материального обеспечения, социальной помощи, приема без очереди, КДУ услуг, необходимости салфеток в общественных санитарных узлах. На основании п. 213 Приказа Министра здравоохранения Республики Казахстан от 11 августа 2020 года № КР ДСМ-96/2020 «Об утверждении Санитарных правил "Санитарно-эпидемиологические требования к объектам здравоохранения" санитарные узлы только для персонала оборудуют раковинами для мытья рук с подводом горячей и холодной воды, оснащают средствами для мытья, разовыми полотенцами или электрополотенцами.

\*За указанный период отмечено повышение количества обращений до 227 (2021 год-205), за счет увеличения количества письменных обращений до 135 (2021 год-119). Так же отмечено увеличение обращений в приложении Qoldau 24/7. В разделе «все инциденты» не обоснованно у ГП №1 присутствует 13 обращений на ГБСНП. Данные обращения увеличили количество обращение по структуре «недостатки в организации приема».