

Отчет о результатах рассмотрения обращения граждан в ОБУЗ КГДП 8 за 2 квартал 2020 г.

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ КГДП 8 во 2 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 во 2 квартале 2020 г. в ОБУЗ КГДП 8 поступило 34 обращения, из которых 11 (32%) - жалобы; 19 (56%) - прочие обращения по различным вопросам; 4 (12 %) - благодарности работникам учреждения.

Из общего количества жалоб - 11:

- в 6 случаях (55%) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;
- в 3 случаях (27%) - на неукомплектованность врачами-педиатрами территориальных участков;
- в 1-м случае (9%) - на обеспечение работников средствами индивидуальной защиты органов дыхания в период распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;
- в 1-м случае (9%) - на разглашение работниками ОБУЗ КГДП 8 врачебной тайны;

В 1-м случае (9%) жалоба была признана обоснованной (на качество оказания медицинской помощи).

Обращения поступали:

- непосредственно в ОБУЗ КГДП 8 - 23 (68%), в т.ч. на электронную почту mmu_dp@sovtest.ru - 21 (62%), так и нарочно — 2 (6%);
- через комитет здравоохранения Курской области - 5 (14%), Губернатору Курской области - 2 (6 %), платформу «Активный гражданин» - 1 (3%), социальные сети и интернет- форумы - 3 (9 %).

Все поступающие в детскую поликлинику обращения граждан из всех источников регистрировались в автоматизированной ЕС ОГ (единой системе по работе с обращениями граждан и организаций) и размещались на портале ССТУ.РФ.

Принятые меры:

- 1) Принимаются различные управленческие решения и проводятся организационно-штатные мероприятия в целях обеспечения максимально возможного укомплектования педиатрических участков врачами-педиатрами;
- 2) Средства индивидуальной защиты для работников ОБУЗ КГДП 8 в период распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 приобретаются в необходимом объеме;
- 2) С работниками ОБУЗ КГДП 8 регулярно проводятся профилактические беседы о неразглашении врачебной тайны.