**Отчет**

**по расследованию обращений пациентов и членов их семей в отдел Службы поддержки пациентов и внутреннего контроля (аудита)**

**КГП на ПХВ «Областной центр фтизиопульмонологии»**

**КГУ «УЗ акимата СКО» по итогам 12 месяцев 2022 года**

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

При расследовании обращений пациентов и членов их семей сотрудники Службы поддержки пациентов обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение в срок не позднее 5 рабочих дней.

Оценивается доступность медицинской помощи; качество медицинских услуг; лекарственное обеспечение; удовлетворенность пациентов: состоянием своего здоровья после проведенного лечения, уровнем комфорта пребывания в диспансере, этикой и деонтологией медицинских работников.

Анализ поступивших обращений за 12 месяцев 2022 года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Способ обращения | | | Пол | | В том числе анонимно | Язык обращения | | Всего |
| Телефон доверия | Устно | Письменно | Муж | Жен | Каз | Рус |
| **11** |  | **1** | **6** | **6** |  |  | **12** | **12** |
| 91,7% |  | 8,3% | 50% | 50% |  |  | 100% |  |

Структура обращений за 12 месяцев 2022 года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **По содержанию обращений** | **Абсолютное число обращений** | **Удельный вес обращений**  **(%)** |
| Некачественное обследование, лечение | 5 | 41,6 |
| Оказание ГОБМП на платной основе |  |  |
| Лекарственная обеспеченность |  |  |
| Отказ в госпитализации |  |  |
| Обоснованность выдачи листа нетрудоспособности |  |  |
| Нарушения этики и деонтологии медицинских работников |  |  |
| Недостатки в организации работы (стационар, КДО) | 3 | 25,0 |
| Вопросы направления на МСЭ |  |  |
| Питание в стационаре | 1 | 8,3 |
| Прочие вопросы | 3 | 25,0 |

Признаны обоснованными – 1(8,3%)

Частично обоснованными – 1 (8,3%)

Необоснованными – 10 (83,4%)

По результатам расследований обращений принимаются меры, направленные на восстановление нарушенных прав и свобод пациентов. Ваше мнение очень важно для нас.

Заведующая отделом Службы поддержки пациентов Шахтарина Н.В.