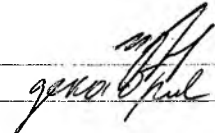


« 23 »  И.А. Проненко
2015г.

Протокол
23.12.2015 г. № 4
Волгоград
Заседания Общественного Совета

Председатель – Кудревич Н.И.
Секретарь – Бакаева Н.Н.

Присутствовали:

1. Гостева Л.И. – член Общественного Совета
2. Ермолаева А.П. - член Общественного Совета
3. Масычева Л.П. - член Общественного Совета
4. Ермолаева Н.А. – заместитель главного врача
5. Соболева Л.Г. – старшая медицинская сестра

Повестка дня:

1. О поступивших жалобах в учреждение в 2015г.

Слушали:

1. Ермолаеву Н.А. – заместителя главного врача по КЭР

За 2015 год всего поступило 67 обращений граждан, из них на имя Президента РФ – 2 обращения, из Приемной Президента РФ в Волгоградской области – 1, из аппарата губернатора и правительства Волгоградской области — 8, из министерства здравоохранения РФ – 9, из комитета здравоохранения Волгоградской области. — 33, из Прокуратуры ВО – 1, из Прокуратуры Дзержинского района – 1, Росздравнадзора – 2, из Пенсионного фонда - 1 и на имя главного врача – 2. Кроме того, поступило 12 благодарственных писем от пациентов в адрес сотрудников ГУЗ «Поликлиника № 30», из них 3 в комитет здравоохранения Волгоградской области и 9 на имя главного врача учреждения.

Структура обращений:

- 3 – по поводу отказа ФГУ СМЭ в установлении или усилении группы инвалидности;
- 6 – об оказании материальной помощи в адрес Губернатора Волгоградской области;
- 5 – об оказании медицинской помощи (пациенты не проживают в зоне обслуживания поликлиники, за медицинской помощью в ГУЗ «Поликлиника № 30» не обращались);
- 2 – по поводу осмотра врачом СМП в РОВД (в ГУЗ «Поликлиника № 30» не наблюдаются);
- 1 – в пенсионный фонд по поводу повышение пенсии;
- 1 – о включении улицы в зону обслуживания ГУЗ;
- 3 – от пациентов, проживающих в зоне обслуживания ГУЗ по поводу оказания медицинской помощи в других учреждениях;
- 2 – благодарность в адрес сотрудников поступившие в Комитет здравоохранения Волгоградской области;
- 1 – об организации записи на прием;
- 2 – повторные, пациентам уже неоднократно давались разъяснения по сути заданных вопросов;
- 2 – о невозможности проведения СМЭ в травмпункте;
- 39 – об оказании медицинской помощи.

Признаны обоснованными 2 жалобы, по каждому случаю по результатам проведенной экспертизы качества оказания медицинской помощи на 3-х уровнях вынесены дисциплинарные взыскания. Из этих 22 обращений 2 по поводу качества оказания медицинской помощи детям (№№ 12, 17), в обоих случаях заявители не были удовлетворены полученными ответами и писали повторные обращения. В случае с обращением № 12 оно было признано обоснованным, в случае с обращением № 17 помощь ребенку была признана по результатам 3-х уровней экспертизы качества оказания медицинской помощи

обоснованной. По поводу обращения № 63 вынесено дисциплинарное взыскание за хранение амбулаторной карты в кабинете врача.

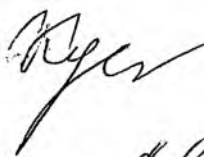
Проведенный анализ порядка рассмотрения обращений граждан, в том числе по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, поступивших в ГУЗ «Поликлиника № 30» за 2015 год, принятых решений, данных ответов, а также соблюдения сроков ответа показывает, что данный раздел работы проводится в соответствии с действующим законодательством, в том числе в части сроков исполнения.

Решили:

1. Заведующим отделениями усилить контроль на 1 уровне за качеством оказания гражданам медицинской помощи, на производственных совещаниях в отделениях под роспись проработать вопросы этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками.

2. Рассмотрение обращений граждан в ГУЗ «Поликлиника № 30» за 2015 год, а также порядок ответа на них соответствуют требованиям действующего законодательства, в том числе в части соблюдения сроков ответа.

Председатель



Н.И. Кудревич

Секретарь



Н.Н. Бакаева