

Отчет по обращениям граждан за 2 квартал 2025 г., поступивших

в адрес Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Калининградской области «Городская детская стоматологическая поликлиника (ГДСП).

За 2 квартал по вопросам работы ГДСП поступило 145 обращения, из них 4 непосредственно в ГДСП (личное обращение, электронная почта ГДСП), 30 в Министерство здравоохранения Калининградской области, вышестоящие инстанции и страховые компании, 11 – в книгу отзывов и предложений, 30 – на горячую линию ГДСП и 70 – на платформу обратной связи (ПОС).

Наибольший процент обращений составляют обращения по вопросам записи на прием - 40 % официальных обращений в ГДСП и вышестоящие инстанции и 99% через ПОС; 28,9 – благодарности в адрес ГДСП и сотрудников поликлиники; 11,1 % - вопросы по организации работы поликлиники; 4,4 % - вопросы по качеству оказания медицинской помощи, 16,6 - этике и деонтологии.

Все обращения были рассмотрены в сроки, установленные действующим законодательством. В процессе работы с обращениями были приняты меры для полного, объективного и всестороннего рассмотрения поступивших обращений, предоставления полноценных ответов и решения обозначенных вопросов.

Перечень принятых мер в ГДСП по рассмотрению обращений граждан:

- С учетом основной тематики поступающих обращений специалистом по связям с общественностью размещена актуальная информация на интернет- ресурсах (официальном сайте и в социальных сетях ГДСП) по записи на прием к врачам-специалистам, включающая подробную видео-инструкцию;

- Скорректирован регламент записи на прием к врачам-ортодонтам в рамках ОМС в ГДСП;

- Разработан регламент направления на компьютерную томографию в рамках ОМС;

- По обращениям, поступившим по вопросам качества оказания медицинской помощи и этики и деонтологии, проведены врачебные комиссии и беседы с сотрудниками ГДСП (индивидуальные и в рамках врачебных и медсестринских собраний по отделениям)

Заместитель главного врача по медицинской части

Гунтовая С.А.