

**Отчет по обращениям граждан за 1 квартал 2025 г., поступивших
в адрес Государственного бюджетного учреждения здравоохранения
Калининградской области «Городская детская стоматологическая поликлиника
(ГДСП).**

За 1 квартал по вопросам работы ГДСП поступило 142 обращения, из них 9 непосредственно в ГДСП (личное обращение, электронная почта ГДСП), 27 в Министерство здравоохранения Калининградской области и вышестоящие инстанции, 6 – в книгу отзывов и предложений, 33 – на горячую линию ГДСП и 74 – на платформу обратной связи (ПОС).

Наибольший процент обращений составляют обращения по вопросам записи на прием - 47,6% официальных обращений в ГДСП и вышестоящие инстанции и 99% через ПОС; 21,4 – благодарности в адрес ГДСП и сотрудников поликлиники; 23,8 % - вопросы по организации работы поликлиники; по 2,3 % - вопросы по качеству оказания медицинской помощи, этике и деонтологии и оказанию платных медицинских услуг в ГДСП.

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;

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

- 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

Гунтова С.А.