

ПРОТОКОЛ № 1

заседания Общественного Совета при ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника»

Место проведения: ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника» г. Тула, ул. Токарева д.70-а

Дата проведения: 12.02.2019 г.

Время проведения: 15.00.

Присутствовали:

Председатель общественного совета - В.И.Васин, представитель ПАО НПО «Стрела»,

Члены общественного совета:

Е.В.Бурковская – начальник отдела по работе с населением и общественностью главного управления администрации г. Тула по Зареченскому территориальному округу,

А.П.Красницкий – председатель Совета ветеранов ПАО «НПО «Стрела»,

М.Ю.Зикин – представитель Общества ветеранов боевых действий

Н.А.Ажубель, директор ООО «ТЭК»,

С.В. Есикова, зам. главного врача по ОМР,

Н.А.Могутова, начальник отдела кадров, председатель первичной профсоюзной организации.

Приглашены: А.А.Эрк, главный врач ,

О.Б. Савельева, зам. главного врача по лечебной

работе,

Секретарь – Ю.В.Рогожникова.

ТЕМА: «Анализ обращений граждан, поступивших в 2018 г.»

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Обсуждение темы заседания.
2. Вопросы и ответы.

1. По первому вопросу слушали С.В.Есикову. Она предоставила информацию о жалобах и обращениях граждан, поступивших в ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника» за 2018 г.

Письменные обращения пациентов в основном были связаны с получением информации о порядке оказания стоматологической помощи (7 обращений), в том числе возможности оказания стоматологической помощи на дому (3), порядке льготного протезирования для декретированных групп населения и возможности получения льгот на стоматологическое лечение для ветеранов ВОВ, малоимущих граждан (5), а также с просьбой выделить денежные средства на стоматологические услуги (2). Всем обратившимся были направлены ответы с подробным перечнем объемов и видов услуг, которые оказываются бесплатно для пациентов (за счет средств ОМС), предоставлена информация о порядке льготного протезирования малоимущих граждан в соответствии с п.3 статьи 8 Закона Тульской области от 01.04.2014г. № 2074-ЗТО «Об охране здоровья граждан Тульской области».

За данный период в поликлинику поступило 29 письменных жалоб от граждан по вопросам оказания стоматологической помощи (19 из них необоснованных). Все жалобы были рассмотрены, проведены врачебные комиссии, внутренние экспертизы качества оказания стоматологической помощи, спорные вопросы решены.

Также за 2018 год поступило 14 жалоб от пациентов по вопросам записи к врачу (6 из них необоснованные). Все жалобы рассмотрены, проведен анализ доступности. Пациентам даны разъяснения о необходимости предварительной записи к врачу. Запись возможна через интернет (сайт Doctor71.ru), инфомат, колл-центр, по телефону регистратуры, при личном обращении в регистратуру. Сроки записи определены территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи населению Тульской области и составляют 14 календарных дней при плановой помощи. Запись на прием к врачу для оказания стоматологической помощи в неотложной форме проводится в день обращения, при этом данный вид помощи оказывается в течение 2 часов с момента обращения в поликлинику в кабинете дежурного врача. Проведена разъяснительная работа с администраторами зала по вопросам маршрутизации пациентов. При анализе посещаемости установлено, что некоторые пациенты, записавшиеся на прием, в назначенное время к врачу не приходят. Для снижения процента неявки пациентов к врачу и, следовательно, увеличения доступности налажена работа по предварительному обзвону записавшихся пациентов.

Таким образом, нужно отметить, что регулярно ведется работа с жалобами и обращениями пациентов, устраняются недостатки организации стоматологической службы в поликлиниках.

За 2018 г. заметно увеличилось количество обращений пациентов (38) с благодарностью врачам, медицинским сестрам, регистраторам, административным лицам учреждения.

3. Вопросов не поступало.

Председатель Общественного Совета



В.И.Васин

Секретарь



Ю.В.Рогожникова