

## Справка

анализа заявлений, жалоб, обращений, поступивших  
за 12 месяцев 2015 года.

В 2015 году на рассмотрение в поликлинику поступило 61 обращение, заявлений, жалоб против 45 за полный 2014 год.

Из общего числа заявлений, обращений поступили:

- в Министерство здравоохранения Ставропольского края – 37 (60,7%);
- Президенту РФ - 5 (8,2%)
- в Министерство здравоохранения РФ – 9 (14,8%)
- Губернатору СК – 6 (9,8%)
- Правительство СК – 2(3,3%)
- Росздравнадзор по СК – 1(1,6%)
- Руководителю партии ЛДПР Жириновскому - 1 (1,6%)

Причины обращений в вышеуказанные инстанции:

- по порядку предоставления и оказания медицинской помощи – 40 (65,6%), в том числе функциональных исследований – 1, иммунизации вакциной не входящей в Национальный календарь – 1, - по сроках поставки вакцины -1, оформления на МСЭ – 1, оказание мед помощи в сторонних медучреждениях - 1;
  - обращение по вопросам обеспечения питанием детей до 3-х лет - 7 (11,5 %);
  - обращение по поводу обеспечения бесплатными лекарствами детей до 3-х лет - 5 (8,2%);
  - по вопросу оказания плановой медицинской помощи гражданам Украины – 1 (1,6%);
  - просьба помочь оформить индивидуальное посещение – 1 (1,6%);
  - по поводу строительства новой поликлиники – 3 (4,9% );
  - о работе лифта – 1 (1,6%)
  - работа гардероба – 1 (1,6%)
- Работа регистратуры – 1 (1,6%).

Из поступивших обращений, жалоб, заявлений обоснованных нет. Вопросы, поднимаемые заявителями, доводятся до персонала, обсуждаются на производственных совещаниях. В учреждении имеются: сайт, стенды, где размещена информация о работе учреждения в системе ОМС, о льготах, предоставляемых отдельным категориям пациентов.

Заместитель главного врача  
по медицинской части

Л.В. Тимофеева