Анализ по рассмотрению обращений граждан.

Работа с обращениями граждан проводиться согласно Положениям о порядке рассмотрения обращений граждан, разработанным в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»

Работа с обращениями граждан в МБУЗ «СП №5 г. Ростова-на-Дону» уделяется особое внимание. Анализ обращения граждан помогает выявить недостатки в работе учреждения и применять меры, направленные на повышение качества предоставления и доступности медицинских услуг.

Всего в 2016 годы в адрес руководства поступило 7 обращений граждан, из них 4 устных, 3 письменных. В структуре обращений граждан в разрезе поднимаемых вопросов были вопросы по качеству оказания медицинской помощи. 6- жалоб были не обоснованны, 1- частично обоснованна. Все обращения граждан рассмотрены в установленном нормативными сроками, пациентам даны ответы на обращения.

С целью усовершенствования работы с обращениями граждан, повышению результативности работы по устранению причин, порождающих обращения МБУЗ «СП№ 5 г. Ростова-на-Дону» разработан план график проведения в поликлинике ежемесячных открытых приёмов граждан по вопросам оказания медицинской помощи; регулярно на планёрных совещаниях рассматривается вопрос работы с обращениями граждан, неоднократно проводиться анкетирование удовлетворённостью оказания медицинской помощи. Проводим информационно - разъяснительную работу с населением по вопросам предоставления медицинской помощи в МБУЗ «СП №5 г. Ростова-на-Дону» используем СМИ, открытые и личные приёмы.