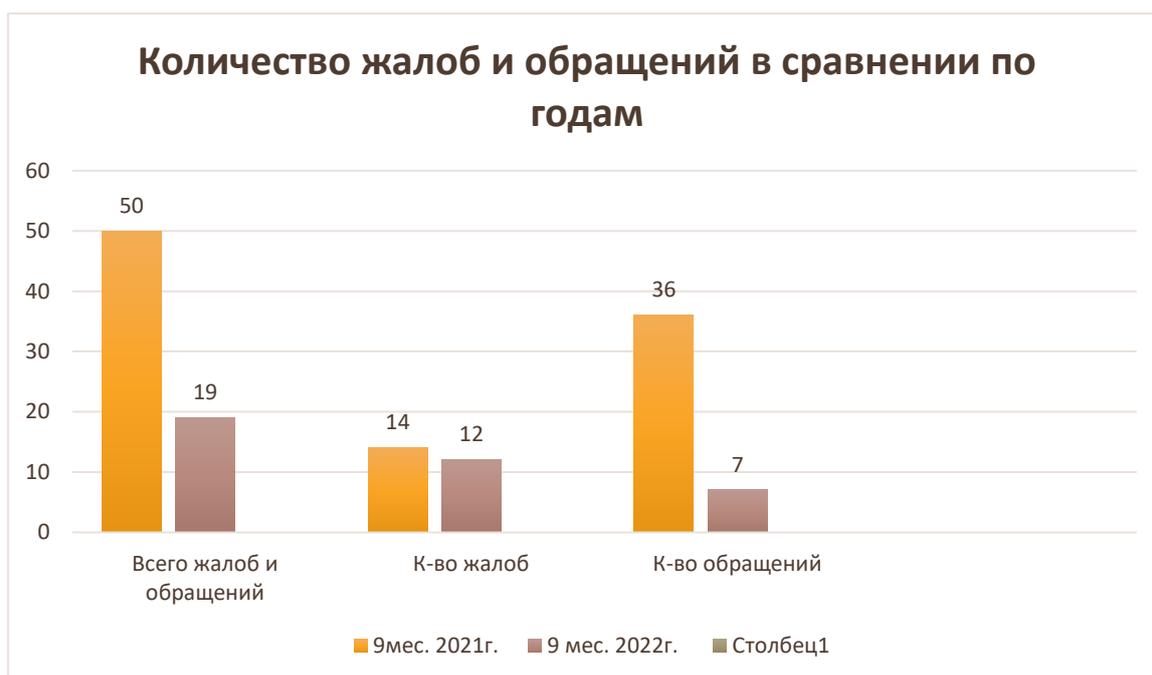


**Информация СППВК по обращениям и жалобам пациентов на качество медицинской помощи в клиниках НАО «МУК» за 9 мес. 2022г.**

В клиниках НАО «МУК» организован процесс подачи жалоб и обращений пациентов, он документирован, каждый случай обращения или жалобы пациента рассматривается, при необходимости организуется и проводится служебное расследование, после чего Заявителю дается устный или письменный ответ. Также функционирует информационная система (далее-ИС) колл-центра УЗКО «Система контроля качества в системе здравоохранения», ИС колл центра ФСМС. Все поступившие обращения в колл-центр УЗКО и ФСМС также рассматриваются. Ответ вносится в информационную систему, доводится до Заявителя сотрудниками колл-центра.

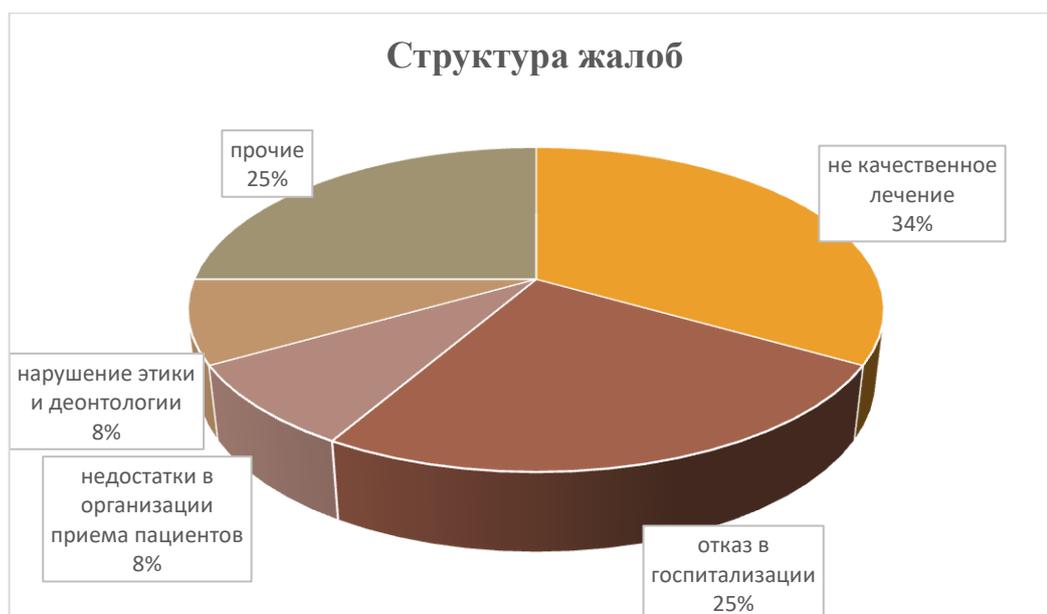
С правилами подачи и рассмотрения жалоб Вы можете ознакомиться на сайте НАО «МУК».

За 9 мес. 2022года от пациентов поступило 19 обращений и жалоб, что в 2.6 раза меньше, чем за аналогичный период прошлого года.



**Жалобы и обращения в разрезе клиник НАО «МУК»**

Наименование клиники	Всего обращений и жалоб	в т.ч. количество жалоб	в т.ч. количество обращений
КМУ	15	9	6
КПЗ	2	1	1
СК	2	2	0
<b>Итого</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>7</b>



Обращения пациентов в коллцентр УЗКО (7) носили справочный характер, ответом и полученными разъяснениями пациенты были удовлетворены.

Из 12 жалоб

- 10 не обоснованных жалоб,
- 1 обоснованная 1 (КМУ),
- 1 частично обоснованная(КМУ).

**Обращает на себя внимание увеличение числа внешних проверок Департамента Комитета медицинского и фармацевтического контроля МЗРК, если в прошлом году их было всего 2 за 9 мес. , то за аналогичный период 2022г. 9:**

СК – 1 (частично обоснованная: не качественное исполнение НПА Стандарт оказания стоматологической помощи, не организовано своевременное оказание экстренной стоматологической помощи);

КПЗ-4 (1-отозвана, 3- необоснованных; причина обращения- не согласие работодателя с установлением связи заболевания работника с профессией);

КМУ-4 (2-обоснованная-неблагоприятный исход после оказания планового оперативного лечения, необоснованный отказ в госпитализации).

Для повышения качества медицинской помощи в клиниках проводится плановая работа, обучение персонала, по результатам проверок составлены планы корректирующих мероприятий, которые отрабатываются сотрудниками клиник.

**Телефон для обращения в СППВК-  
8 (7212) 50-06-45, вн. 1847, вн 1558, вн. 1817**

Руководитель СППВК С.И. Волчанская

