**Аналитическая информация по рассмотренным жалобам, касательно медицинских услуг, с выработкой предложений по решению**

**выявленных проблемных вопросов по итогам 3 квартала 2024 года.**

По итогам за 3 квартала 2024 года в ***АО «Научный центр педиатрии и детской хирургии»*** (далее, Центр) количество поступивших обращений составляет – 21 (за аналогичный период 2023 года – 79).

1. *Таблица 1*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Поставщик Фонда** | **3 мес 2023г** | **3 мес 2024г** | **Динамика, %** |
| 1 | **АО «Научный центр педиатрии и детской хирургии»** | **79** | **21** | **-73.42%** |

 **По характеру вопросов жалобы распределелись по следующим категориям**

 *Таблица 2*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Характер вопросов**  | **Кол-во жалоб за 3 мес 2023г** | **Уд вес в %** | **Кол-во жалоб за 3 мес 2024г.** | **Уд вес в %** |
| 1 | Качество оказания медицинской помощи в ПМСП/ Некачественное оказание услуг участковой службой (ВОП, врач-терапевт, врач-педиатр) | н\п |  |  н\п  |  |
| 2 | Длительное ожидание КДУ (узкие спец, диагностических услуг) / Отказ в предоставлении КДУ (узкие спец, диагностических услуг), КТ/МРТ | 0 |  | 0 |  |
| 3 | Некачественное оказание медицинской помощи в стационаре  | 0 |  | 0 |  |
| 4 | Отказ в прикреплении | н\п |  | н\п |  |
| 5 | На организацию медицинской помощи | 0 |  | 0 |  |
| 6 | Нарушение медицинской этики и деонтологии  | 0 |  | 1 |  |
| 7 | Отказ в выдаче лекарственных средств в рамках ГОБМП и ОСМС (детское питание, АЛО и изделия медицинского назначения)  | н\п |  | н\п |  |
| 8 | За предоставление не правильной информации / Недостоверная информация в ИС Медицинской организации (Приписка)  | 0 |  | 0 |  |
| 9 | Не обслужен вызов на дом / Отказ в оказании услуг участковой службы (ВОП, врач-терапевт, врач-педиатр) / Отсутствие патронажа беременным женщинам и родильницам (после выписки из стационара)  | н\п |  | н\п |  |
| 10 | Не дозвон в МО  | 0 |  | 0 |  |
| 11 | Отказ в госпитализации  | 0 |  | 0 |  |
| 12 | Отказ в оказании медицинской помощи при травмах, отравлениях и других неотложных состояниях/Некачественное оказание медицинской помощи при травмах, отравлениях и других неотложных состояниях  | 0 |  | 0 |  |
| 13 | На бригаду скорой медицинской помощи/ Долгое ожидание бригады скорой медицинской помощи (СМП)/ Некачественное оказание скорой медицинской помощи | н\п |  | н\п |  |
| 14 | На недоступность и качество услуг мобильной бригады  | н\п |  | н\п |  |
| 15 | Касающимся нормативно-правовых актов в области здравоохранения | 0 |  | 0 |  |
| 16 | Длительное ожидание приема участковой службы (ВОП, врач-терапевт, врач-педиатр)  | н\п |  | н\п |  |
| 17 | Долгое ожидание результатов анализа на КВИ/ Отказ в ПЦР | н\п |  | н\п |  |
| 18 | Отказ в оформлении больничного листа в рамках ГОБМП и/или ОСМС | 0 |  | 0 |  |
| 19 | Оказание медицинской услуги на платной основе | 0 |  | 0 |  |
| 20 | прочие | 79 |  | 20 |  |
|  | **ВСЕГО** | 79 |  | 21 |  |

 ***Принятые меры по решению выявленных проблем:***

1.Улучшение коммуникации: обеспечение четкой и эффективной коммуникации между медицинским персоналом и пациентами, включая ясное объяснение процедур, диагнозов и планов лечения.

2.Проведено обучение персонала: навыкам эмпатии, общения с пациентами и управления конфликтными ситуациями.

3.Улучшение качества услуг: постоянное контролирование и улучшение качества медицинских услуг, включая оценку удовлетворенности пациентов.

4.Созданы прозрачные и эффективные процедуры по приему, рассмотрению и решению жалоб пациентов, а также обеспечение обратной связи с пациентами.