**Анализ письменных обращений граждан за 2017 год.**

Количество письменных обращений увеличилось по сравнению с 2016 г. на 15 случаев. Интегральный показатель вырос на 24,7% и составил 196,7 обращений на 10 000 населения, но он не превышает среднереспубликанские показатели за последние 3 года. Всего поступило обращений 75 из них благодарностей - 10. Количество благодарностей уменьшилось на 9. Зарегистрированы обращения жителей Увинского района по оказанию терапевтической, педиатрической, офтальмологической, неврологической, хирургической, акушерско-гинекологической, стоматологической медицинской помощи.

Доступность медицинской помощи в поликлинике улучшилась по причине укомплектования врачами Увинской РБ и Нылгинской УБ. Вновь принято на работу 13 врачей. Увеличилось количество обращений по вопросам организации медицинской помощи (консультации специалистов, диагностические обследования, предварительная запись на прием к узким специалистам, организация работы женской консультации, детской консультации, стоматологического отделения, преемственность между структурными подразделениями больницы, маршрутизации пациентов).

По всем письменным обращениям проведены служебные расследования с последующими разборами обоснованных и частично обоснованных на заседаниях лечебно-контрольной (ЛКК) и врачебной комиссии (ВК), даны ответы заявителям. Проведено 2 заседания ЛКК, 2 заседания ВК. Выявлены факты неудовлетворительной разъяснительной работы с пациентами при возникновении проблемных вопросов. По результатам служебных расследований применены дисциплинарные наказания: 4 замечания врачам за недоступность МП в женской консультации и за отказ в проведении УЗИ.

**Результаты рассмотрения обращения граждан в 2017 году:**

Даны подробные письменные ответы и разъяснения заявителям по всем обращениям. Решен вопрос лекарственного обеспечения в 5 случаях, направлен на ВТМП 1 человек, направлены на консультации в республиканские учреждения 5 человек, направлены на МСЭ – 3 пациента, госпитализированы в плановом порядке - 2, объявлены благодарности 23 сотрудникам, выделены премии к профессиональному празднику «Дню медицинского работника» 12 сотрудникам.

**Анализ устных обращений граждан в 2017 году.**

Прием граждан по личным вопросам проводится главным врачом по понедельникам с 14.00 – 16.00, заместителями главного врача - ежедневно.

В 2017 г. на личный прием к главному врачу обратились 80 человек, в т. ч. по вопросам оказания и организации медицинской помощи – 53 человека или 66,3%. Среди причин устных обращений преобладают вопросы качества и доступности МП – 12 (15,0%), вопросы организации МП -11 (13,7%), кадровые вопросы (трудоустройство, целевые направления в ИГМА) – 26 (32,5%), вопросы по сокращению штатов и доплатах, МТБ – 15 (18,7%), по лекарственному обеспечению – 7 (8,7%), ВТМП – 2 (2,5%), МСЭК – 4 (5,0%), санаторно- курортное лчение – 1 (1,3%), прочие вопросы – 2 (2,5%).

**Результаты рассмотрения устных обращений граждан в 2017 году:**

 Даны подробные разъяснения заявителям по всем вопросам – 80 сл.;

 Решены вопросы лекарственного обеспечения – 3 чел.;

 Обеспечена консультация специалистов – 5 чел.;

 Обеспечено диагностическое исследование - 4 сл.;

 Направлены на МСЭК – 1 чел;

 Госпитализированы в круглосуточный стационар – 1 чел.