

**Работа БУЗ ВО «ВОКОБ» с обращениями граждан
за 1 полугодие 2017 год**

№ п/ п	Структура обращений	Количество обращений						Всего	Результат			
		По причине					Жалобы / в том числе обоснованные		Благодарности	Разъяснено	Удовлетворено	Отказано
		Об оказании медицинской помощи	Отказ в оказании медицинской помощи	О квотах в ФГУ	Прочее							
1.	ДЗВО	58	-	-	-	1	9	67	67	-	-	
	Лично от граждан в адрес БУЗ ВО ВОКОБ	-	-	-	16	1	10	26	26	-	-	
Итого:		58	-	-	16	2	19	93	93	-	-	

Примечание: из 58 обращений по вопросу оказания медицинской помощи, поступивших из ДЗ ВО рассмотрены и разобраны 58 обращений.

2. Принято граждан

Всего: 79

Удовлетворено: 79

3. Книга обращений

В консультативном поликлиническом и стационарных отделениях, а также у администратора БУЗ ВО ВОКОБ имеются «Книги обращений» в количестве 12 шт. За 1 полугодие 2017 года гражданами внесены 65 записей, из них 65 – благодарностей врачам и медицинскому персоналу БУЗ ВО ВОКОБ. Благодарности доведены до сведения коллектива.

4. Почтовый ящик «Для предложений и замечаний по организации медицинской помощи в нашей больнице» размещен у администратора, в холле больницы. За 1 полугодие 2017 год в данной форме обращений нет.

5. Рубрики Форум пациентов (вопрос - ответ) и «Спасибо доктор» на сайте БУЗ ВО ВОКОБ активно работают. Непрерывно ведется диалог с гражданами по всем интересующим их вопросам (в основном, по конкретным заболеваниям и другим вопросам частного характера), за 1 полугодие 2017 год поступило 160 сообщений.

6. Телефон «Горячая линия» (473)258-81-20 работает в рабочем режиме. В основном, поступающие звонки несут справочную информацию.

Обращения всех форм разбираются главным врачом и ответственными лицами, каждому заявителю дается качественный подробный устный или письменный ответ в установленные законом сроки. Сроки ответов на обращения, поступившие из ДЗ ВО соблюдаются. В структурных подразделениях БУЗ ВО «ВОКОБ» регулярно проводится анкетирование пациентов. За первое полугодие 2017 года проанкетировано 67 пациентов, все проанкетированные пациенты удовлетворены уровнем качества оказания медицинской помощи, оказанной в БУЗ ВО «ВОКОБ».