ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница № 2»
при Управлении здравоохранения Акмолинской области

Анализ обращений в МОБ №2 за 1 полугодие 2022 года

Докладчик:
Гизатова И.В., врач-эксперт

Нур-Султан, 2022 г.

Служба поддержки пациента и внутреннего контроля (аудита) осуществляет анализ обращений (жалоб) граждан Республики Казахстан:

1.Обращения, поступающие на сайт –

1) в случае, если заявителю необходима справочная информация – даётся ответ на сайт, а также заполняется «Журнал регистрации информации в СМИ»,

2) в случае, если имеется необходимость расширенного разбора обращения, оно регистрируется в Журнале для входящей и исходящей корреспонденции (канцелярия), и выносится на исполнение Заместителям Директора по профилю и Службе поддержки пациента и внутреннего контроля (аудита).

2. Обращения, поступающие в СПП ВК (аудита) напрямую – регистрируются в приёмной Директора, затем направляются на исполнение Заместителям Директора по профилю и СПП ВК, далее регистрируются в «Журнал регистрации обращений и жалоб граждан РК в МОБ №2».

3. Обращения, поступающие по Телефону доверия (8-7172-45-74-03), регистрируются в «Журнал регистрации звонков на телефон доверия».

4. Обращения, согласно Кодекса Республики Казахстан от 29 июня 2020 года № 350-VI «Административный процедурно-процессуальный Кодекс Республики Казахстан», должны содержать ФИО, ИИН, почтовый адрес, суть обращения, дату подачи обращения (ст.63).

Виды обращений их содержание, обоснованность и результаты разбора		1 полугодие 2022 года	1 полугодие 2021 года	1 полугодие 2020 года	Выводы (в сравн. 2022 и 2021 гг.)
В том числе по видам обращений	**Всего зарегистрировано**	**535**	**255**	**122**	**+280**
	Устное обращение	67	93	40	-26
	Письменное обращение	468	162	82	+306
	Повторное обращение	0	0	0	0
	Из них: обращение в СМИ (сайт МОБ №2, МедЭлемент, CRM-система ФСМС, е-өтініш, эл.почта, отзывы “DamuMed”, отзывы в 2ГИС)	248	47	8	+201
	Анонимные обращения	23	16	3	+7

52,34%)

77,2%

Увеличение обращений связано, в первую очередь, с вовлечением пациентов и их родственников в информационные системы. Также в статистику были включены отзывы пациентов в системе «DamuMed»

«Книга обращений и жалоб граждан РК»

В «Книгу обращений и жалоб граждан РК» поступило **6 обращений**:

- 3 устных
- 3 письменных.
- Жалоб – 4, из них обоснованных (0), частично обоснованных (1) и не обоснованных (3).
- Благодарностей – 2, по обращениям респондентам дана информация.
- По отделениям – 3 жалобы на ПДО, 1 благодарность, 1 жалоба по хоз.части (частично обоснованная), 1 благодарность по урологическому отделению).

«Журнал регистрации отзывов и предложений»

217 записей, по всем отделениям – все благодарности.
В разрезе структурных подразделений: в гинекологическом отделении – **3** записи (благодарности, за апрель – 1, май – 2), в урологическом отделении – **5** записей (благодарности, за март – 3, май – 2). В соматическом отделении - **16** записей (за март – 6, апрель – 6, май – 1, июнь – 3, все благодарности). В инсультном центре – **27** записей (благодарности, январь – 1, февраль – 4, март – 3, апрель – 7, май – 11, июнь – 1). В хирургическом отделении – **55** записей (благодарности, в январе – 0, феврале – 7, марте – 8, апреле – 19, мае – 5, июне – 16). В акушерском отделении – **86** записей (благодарности, в дородовом – 67 (январь – 18, февраль – 13, март – 9, апрель – 13, май – 8, июнь – 6), послеродовом – 19 записей (январь – 0, февраль – 2, март – 6, апрель – 6, май – 5, июнь – 0)). В центре ЧКВ – **25** записей (в январе – 3, феврале – 1, марте – 9, апреле – 2, мае – 5, июне – 5).

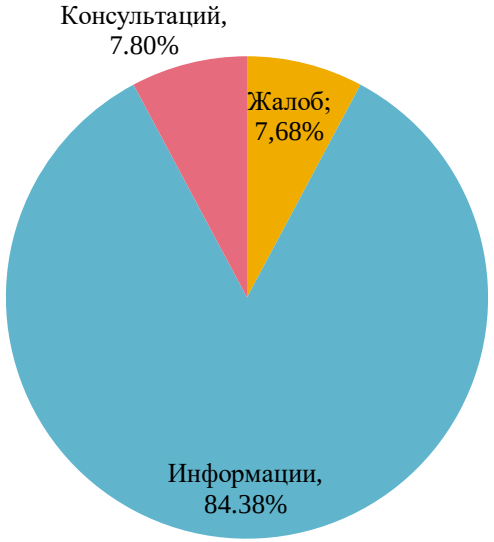
По отделениям были выявлены некоторые недочёты в оформлении журналов, ящиков для обращений, в настоящее время недочёты устранены.

1. Акушерское
2. Хирургическое
3. Инсультный центр
4. Центр ЧКВ
5. Соматическое
6. Урологическое
7. Гинекологическое

«Журнал регистрации звонков по телефону доверия»

В «Журнале регистрации звонков по телефону доверия» 8 (7172) 45-74-03: всего **64 обращения,** из них: жалоб – 5 (необоснованные: 2 в хирургии, 2 в ПДО, 1 в урологии), что составляет 7,7% от числа всех обращений по телефону доверия.

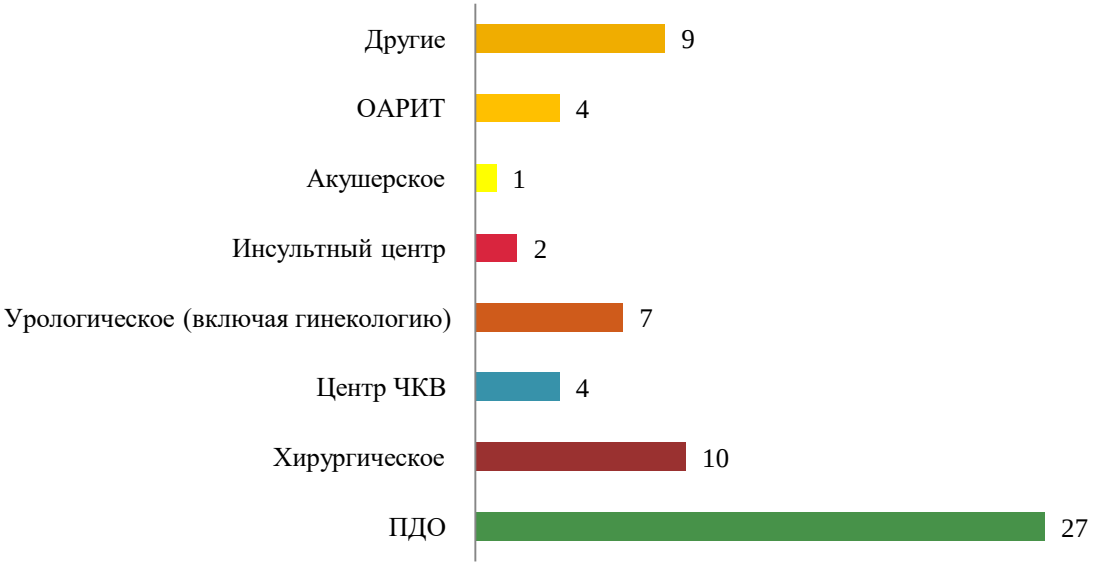
Диаграмма №1. Направленность звонков по телефону доверия за 1 полугодие 2022 года, в процентном соотношении.



Информацию о состоянии пациентов родственники могут узнать, связавшись со справочной, которая перенаправит вызов в отделение, беседа с родственниками пациентов оуществляется с 15.00 до 16.00 часов. В праздничные и выходные дни беседа проводится дежурными и ответственными врачами отделений, о чём последние должны быть осведомлены. Имеются контакты для связи с отделениями (информация размещена в справочной, имеется на сайте МОБ №2 – www.amob2.kz), и по отделениям.

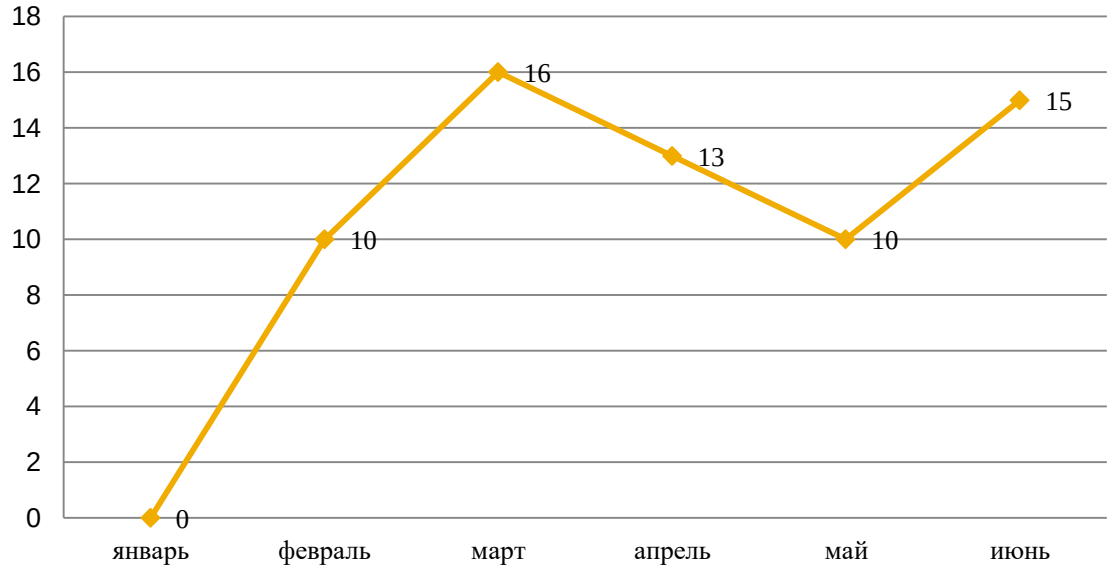
Обращения на телефон доверия в разрезе отделений: ПДО – 27 (34,62%), хирургическое – 10 (15,39%), Центр ЧКВ – 4 (11,54%), урологическое (включая гинекологию) – 7 (11,54%), Инсультный центр – 2 (7,69%), акушерское – 1 (3,85%), ОАРИТ – 4 (3,85%), общие вопросы – 9 (другие) (19,23%) *(наглядно представлено на Диаграмме)*.

Диаграмма №2. Количество обращений по телефону доверия в разрезе структурных подразделений за 1 полугодие 2022 года.



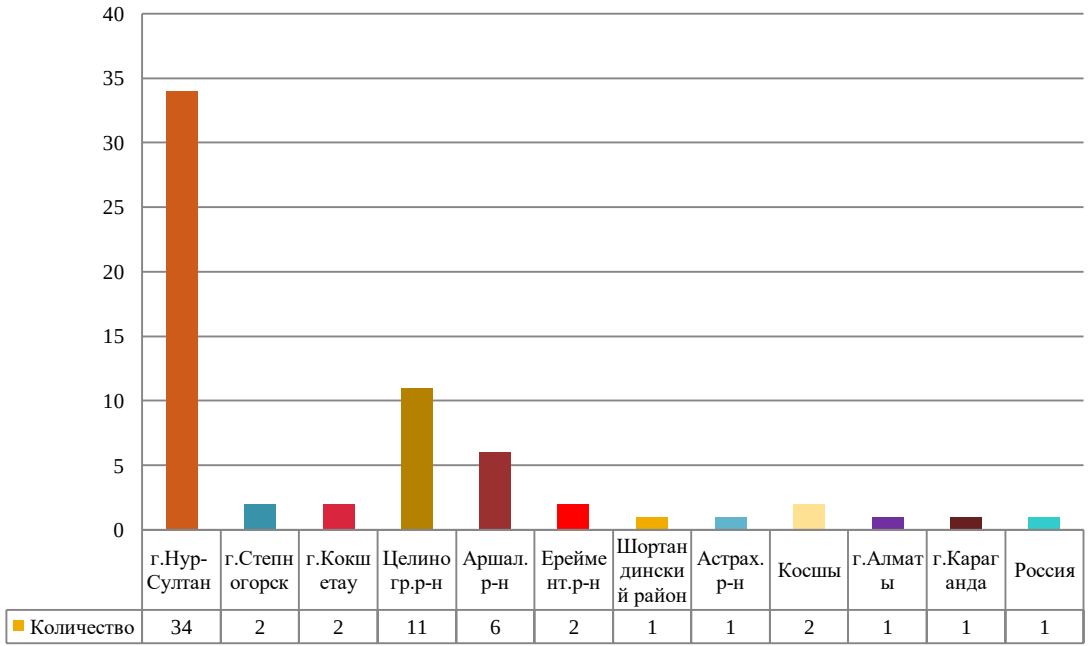
По месяцам: в январе – 0, в феврале – 10 (38,46%), в марте – 16 (61,54%), в апреле – 13, в мае – 10, в июне – 15 *(Диаграмма №3)*.

Диаграмма №3. Количество обращений по телефону доверия в разрезе месяцев за 1 полугодие 2022 года.



По местоположению: г.Нур-Султан – 34 (53,85%), г.Степногорск – 2 (7,69%), г.Кокшетау – 2 (3,85%), Целиноградский район – 11 (26,92%), Аршалинский район – 6 (3,85%), Ерейментауский район – 2 (3,85%), Шортандинский район – 1 (%), Астраханский район – 1, г.Косшы – 2, г.Алматы – 1, г.Караганда – 1, Россия – 1 *(Диаграмма №4)*.

Диаграмма №4. Количество обращений по телефону доверия в разрезе городов и районов за 1 полугодие 2022 года.



Журнал регистрации информации в СМИ

зарегистрировано – **42 обращения**

анонимных обращений – 5

благодарностей – 3

жалоб – 8

AIKEY Единый медицинский информационный Call-центр НАО "ФСМС"	e-Otinish	MedElement
В «CRM системе» ФСМС (crm.fms.kz) - 8 обращений (5 закрытых обращения и 3 принятых к сведению благодарности)	В системе «е-өтініш» (eotinish.gov.kz) (Единой платформе приёма и обработки всех обращений граждан) – 1	В системе «MedElement» – 30

Диаграмма №5. Направленность обращений в «Журнале регистрации информации в СМИ» за 1 полугодие 2022 года, в процентном соотношении.

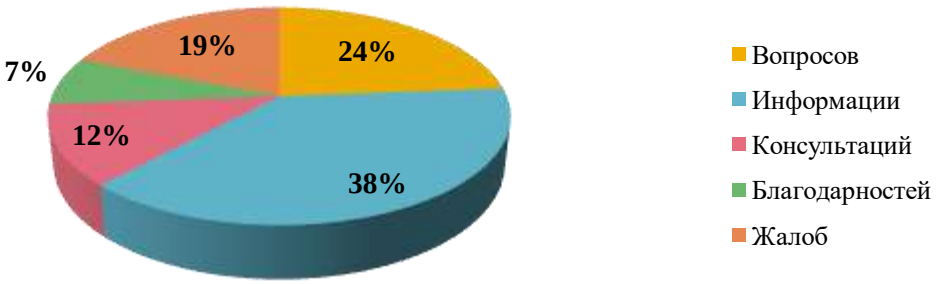
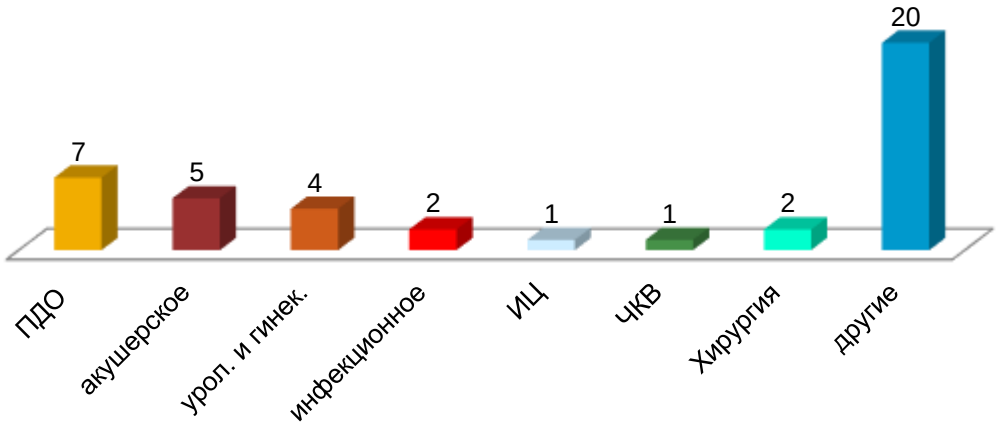


Диаграмма №6. Количество обращений в «Журнале регистрации информации в СМИ» за 1 полугодие 2022 года, в разрезе отделений



По отделениям: ПДО – 7 (16,6%), акушерское – 5 (11,9%), урологическое (в т.ч. гинекология) – 4 (9,5%), инфекционное отделение – 2 (4,76%), в Инсультном центре – 1 (2,38%), ЧКВ – 1 (2,38%), хирургическое (в т.ч. травматология) – 2 (4,76%), другие (общие) – 20 (47,62%) *(Диаграмма №6)*.

Из восьми жалоб в СМИ: гинекология – 2, хирургия – 2, акушерство – 1, урология – 1, ПДО – 1, на другую МО – 1.

Отзывов на сайте МОБ №2 (amob2.kz) – 6 (3 анонимных, все благодарности, приняты к сведению).

Также были проанализированы отзывы с приложения «2ГИС».

В 1 полугодии 2022 года имеется **14 отзывов** – январь 3, февраль 1, март 3, апрель 1, май 4, июнь 2.

Негативные отзывы – 3 акушерство, 5 ПДО, 1 хирургия (травматология), 1 ИЦ, 1 ОАРИТ, 2 другое. 1 благодарность.

Оценка «5» – 1 отзыв, оценка «4» – 0, оценка «3» – 0, оценка «2» – 1, оценка «1» – 12.

Общая оценка в 2ГИС – «2,4».

Мониторинг отзывов в МИС «DamuMed»

Также имеется функционал «Мониторинг отзывов пациентов» в медицинской информационной системе «DamuMed».

В данной системе за отчётный период зарегистрировано **186 отзывов**:

- по месяцам: январь - 24, февраль - 37, март - 30, апрель - 30, май - 36, июнь – 29.
- по оценке: «5» - 170, «4» - 6, «3» - 1, «2» - 3, «1» - 6.
- по виду данных: «запись на приём» - 180, «направление на госпитализацию» - 1, «результаты анализов» - 1.
- по обоснованию: «в целом не имеют претензий к качеству оказания медпомощи» - 12, «врач принял точно по времени» - 28, «выражают благодарность медицинским работникам» - 62, «полностью удовлетворены качеством оказания медпомощи» - 52, «не записывался» - 1, «пришлось ждать менее 15 минут» - 6, «пришлось ждать более 15 минут» - 4, «пришлось ждать более 30 минут» - 2, «пришлось ждать более 1 часа» - 2.

Мониторинг отзывов пациентов

АКМОЛА | ГКП на ПХВ "Многопрофильная областная больн | ИИН | Все

Выберите тип информации | Оценка с | Оценка по | С: 12.06.2022 | По: 12.07.2022

Дата отзыва	Организация	ИИН	ФИО	Вид данных	Дата события	Оценка	Отзыв	Комментарий пациента		
12.06.2022 08:01	ГКП на ПХВ "Многопрофильная областная больница №2" при УЗ Акмолинской области	920120451025	КОМАНЬЯНОВА АЙСҰЛУ КОМАНЬЯҚЫЗЫ	Записи на приём	10.06.2022 09:30	★★★★★	Я полностью удовлетворен качеством оказания медпомощи			

21.06.2022 11:34	ГКП на ПХВ "Многопрофильная областная больница №2" при УЗ Акмолинской области	800513401625	ШАЯХМЕТОВА АЛИЯ ЯРНАРОВНА	Записи на приём	17.06.2022 09:15	★★☆☆☆	Пришлось ждать более часа	Доктор грубый, хамил ехидничал кричал незнаю с чем это связано я пришла вовремя даже ждала полчаса не грубила ,если у доктора не было настроения то с его стороны это было непрофессионально

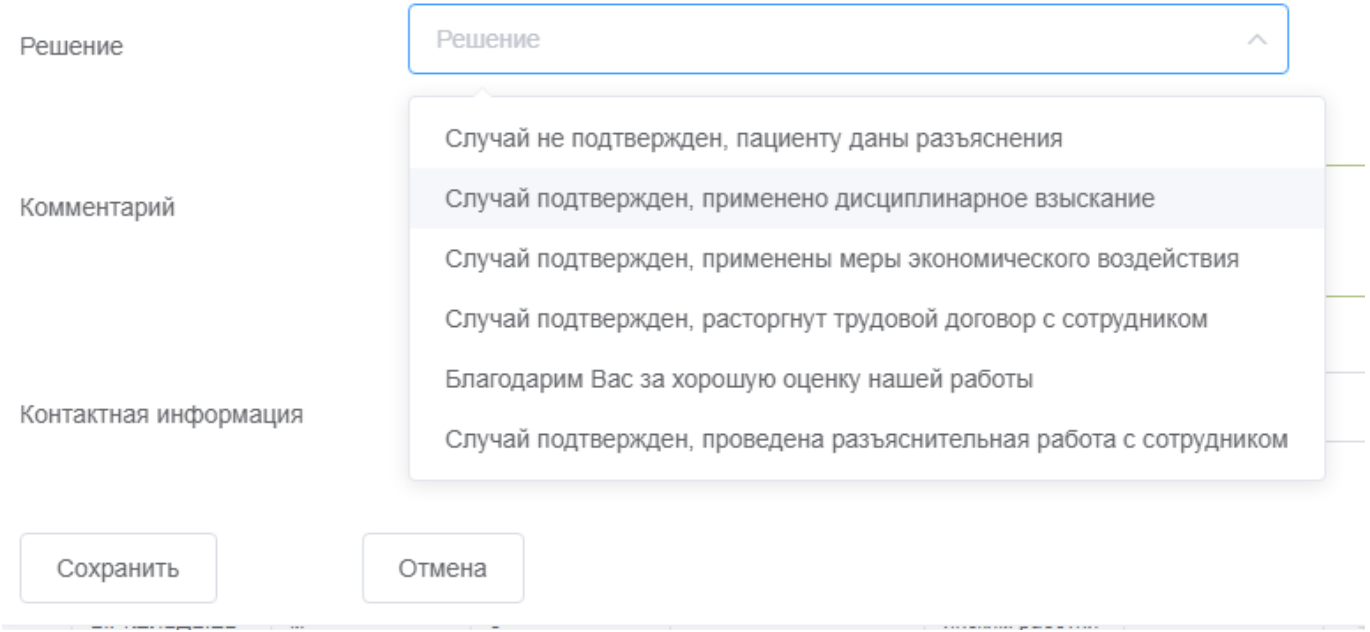
G178 | Доктор грубый, хамил ехидничал кричал незнаю с чем это связано я пришла вовремя даже ждала полчаса не

C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
00513401	ШАЯХМЕТОВА АЛИЯ Я	Записи на	Пришлос	Доктор гр	21.06.2022	Да	2	17.06.2022	БЕКБОСЫНОВ АСХАТ Ж	Здравству	Случай
80201450	КОВАЛЕНКО АЛЁНА ВЛ	Записи на	Врач прин		22.06.2022	Да	5	20.06.2022	ЕРГАБУЛОВА ГАУХАР АІ	Спасибо з	Благода
20628451	НИКИФОРОВА УЛЬЯНА	Записи на	Выражаю		23.06.2022	Да	5	17.06.2022	КОЗЫБАЕВА АЙНУР КАІ	Спасибо з	Благода
60922402	РАХМАНБЕРДИЕВА Ш	Записи на	Я полност		23.06.2022	Да	5	23.06.2022	ТЕРГЕУСИЗОВ СЕРИКБА	Спасибо з	Благода
30420451	АБЛАЙХАН ДАНА АРМ	Записи на	Я полност		23.06.2022	Да	5	22.06.2022	АРЫСТАНОВ ДАРХАН М	Спасибо з	Благода
71024450	САҒАТБЕК АЙНҰР ДУЛ	Записи на	Выражаю		25.06.2022	Да	5	24.06.2022	ТАУКЕНОВА УМИТ ДЖС	Спасибо з	Благода
41117451	АБДИКАМАЛОВА АКБ	Записи на	Я полност		25.06.2022	Да	5	25.06.2022	АРЫСТАНОВ ДАРХАН М	Спасибо з	Благода
60727451	БЕЙСЕНБИНА МАДИНА	Записи на	Другое		27.06.2022	Да	5	23.06.2022	АРЫСТАНОВ ДАРХАН М	Спасибо з	Благода
50301452	ПАНЧЕНКО АЛЕКСАНД	Записи на	Выражаю	Пожалуйс	27.06.2022	Да	5	28.06.2022	АЛТЫНБАЕВА ЛЯЗЗАТ Ж	Спасибо з	Благода

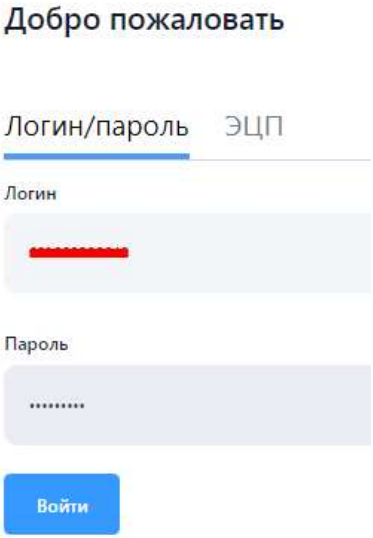
Оставить отзыв могут те, кто –
- находился в больнице на стационарном лечении (КС, ДС),
- по направлению (АПП),
- кто обследовался платно.

Минусы системы Мониторинга в Дамумед –
- Можно увидеть отзывы любой МО Акмолинской области, и ответить на них,
- Ввиду вышесказанного, необходимо фильтровать отзывы в системе (искать свою МО),
- Ограниченные автоматические ответы на отзывы.

Плюсы системы:
-Видны ФИО, контакты лица, оставившего отзыв.



e·Otinish
Единая платформа приема и обработки всех обращений граждан


Добро пожаловать
Логин/пароль
ЭЦП
Логин
Пароль
Войти

Номер	ИИН / БИН / ФИО	Осталось дней	Категория	Подкатегория	Государственный орган
ЖТ-2021-00777901 Запросы адвокатов	860727350611 ШАЙКИН Т.	**Исполнено** 06.10.2021	Вопросы медицинской статистики	Вопросы по факту регистрации обращения лиц за медицинской помощью в информационных системах	ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница № 2» при управлении здравоохранения Акмолинской области
ЖТ-2022-01915166 Жалоба по вопросам оказания государственных услуг	880212350030 МИСЮРИН К.	**Исполнено** 24.06.2022	Вопросы медицинской статистики	Вопросы по факту регистрации обращения лиц за медицинской помощью в информационных системах	ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница № 2» при управлении здравоохранения Акмолинской области

Распечатать обращение

Общие сведения

Тип заявителя
Физическое лицо

Характер обращения
Индивидуальное

Номер талона
22062001961939

ОЛ-1 / Обращение

Вид обращения
Жалоба по вопросам оказания государственных услуг

Форма обращения
Электронная

Язык обращения
Официальный

Категория / Подкатегория
ЗДРАВООХРАНЕНИЕ, САНИТАРИЯ И ГИГИЕНА / Вопросы медицинской статистики / Вопросы по факту регистрации обращения лиц за медицинской помощью в информационных системах

Город/Село /Аул
Акмолинская область

Адресат
ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница № 2» при управлении здравоохранения Акмолинской области

Регистрационный номер
ЖТ-2022-01915166

Срок рассмотрения
до 24.06.2022

Дата ответа
21.06.2022

Описание
Как попало общаются. Не предоставляют информации о пациенте. Не представляется. Нагрубала и положила трубку. Посл. Чего не берут телефон по номеру 87172549303.

ОЛ-2 / История статусов | История поручений | Дубликаты

Фильтрация по статусам

Выберите статус

Зарегистрировано
15:53, 20 июня 2022

Информация об ЭЦП подписанта обращения

Автор: МИСЮРИН КОНСТАНТИН ВЛАДИМИРОВИЧ

В работе
09:00, 21 июня 2022

Назначен исполнитель

Автор резолюции: Бюрабеков Изат Даулетжанович (Главный врач - ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница № 2» при управлении здравоохранения Акмолинской области) 7015069869
Исполнитель: Жакишева Атиркуль Нурмахановна (Руководитель службы Службы поддержки пациентов и Внутреннего контроля - ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница № 2» при управлении здравоохранения Акмолинской области)

Принято предварительное решение
15:41, 21 июня 2022

Извещение отправлено на номер +77015557661 со способом заслушивания

Комментарий

Минусы системы Мониторинга в Дамумед –

-Появились новшества – перед окончательным ответом, необходимо посылать предварительный ответ заявителю, затем Ожидать его ответа (созваниваться с ним по телефону), после чего проводить протокол заслушивания.

-Система открывается долго, не прогружается, ответ заявителю необходимо давать после подтверждения ЭЦП ключом.

Плюсы системы:

-Видны ФИО, контакты заявителя.

Система МедЭлемент

Многопрофильная областная больница №2

Консоль работы с вопросами пациентов

Добро пожаловать в Консоль работы с вопросами пациентов!
Здесь вы можете просматривать и отвечать на вопросы пациентов,
поступающие в вашу клинику из сервиса для коммуникации между клиникой и пациентом MedElement.

ВОПРОС В КЛИНИКУ
04.07.2022 19:58 от Александр
7 1

Добрый день. Подскажите почему в данном гос учреждении не работает аппарат УЗИ? Сказали что врач делающий УЗИ в отпуске. Мое предложение: во время отсутствия данного специалиста заменять его другим специалистом.

Ответить | Просмотр переписки

ВОПРОС В КЛИНИКУ
29.06.2022 17:19
3 1

Не приняли на госпитализацию с температурой 5 дней и силтными болями. Вначале врач сказал что возьмут на госпитализацию,если пациент точно относится к Есильскому району. Потом стали проверять по Егов,действительно ли к Есильскому. Убедившись, врач стал говорить, что возьму если нет коронавируса. Затем сказал, что если горло в порядке. В результате зря потраченные деньги на обследование, не госпитаизировали. Причину назвал -ОРВИ, хотя пацает поступил по другому поводу. При этом взяли другого пациента вообще без городской прописки

Ответить | Просмотр переписки

Минусы системы МедЭлемент –

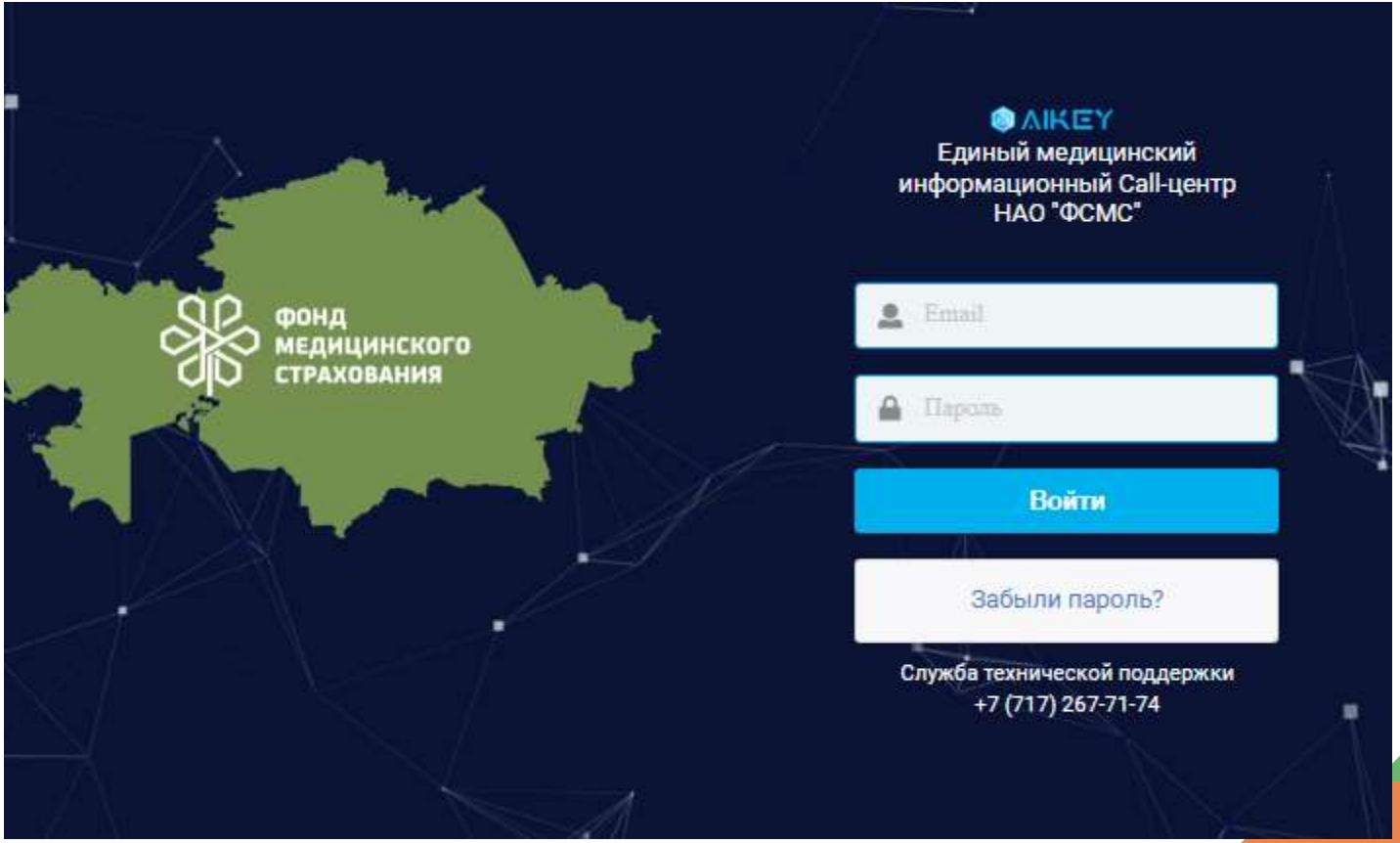
- Обращения часто анонимные, не указаны ФИО, контактные данные пациента – связаться, узнать о проблеме подробнее бывает крайне сложно, иногда невозможно.
- В основном, СПП ВК решает вопросы, которые должны быть обращены к справочной.

Плюсы системы:

- Оповещения о вопросах поступают по электронной почте.

CRM-СИСТЕМА ФСМС

Сайт: crm.fms.kz



CRM-СИСТЕМА ФСМС

Очередь инцидентов

Очередь инцидентов | Очистить фильтр

Статус: Выберите

Дата начала *

Дата завершения *

	Код инцидента	Время открытия	Дней (до просрочки)	Уровень критичности	Статус	Описание	Решение
	поиск по столбцу..		поиск по столбцу..	все	все	поиск по столбцу..	поиск по столбцу..
1	IM2041402	07.07.2022 | 12:08	3	4 - Низкий	Исполнено	ЖУМАХМЕТОВА ГУЛЬНАР АМАНГЕЛДИЕВНА 710308401443...	«№2 Көпбейінді облыстық ауруханасы

Обновить | Скачать страницу | Скачать все

Записей 15 | Первая | Предыдущая | 1 | Следующая | Последняя

CRM-СИСТЕМА ФСМС

Обращение

Код - SD2028649 30-06-2022 10:47

Источник обращения Call центр 1406	Фамилия * САМСОНОВА	Имя * РАИСА
Категория жалоба	Контактный номер * +7 (701) 611 46 95	Дополнительный номер 1111 11-11-11
Статус закрыто	Инициатор САМСОНОВА РАИСА	Электронный адрес Электронный адрес
Регион Область Акмолинская		ИИН инициатора 740826450097

ВЫБРАННЫЕ УРОВНИ УСЛУГ:

Уровень услуги 1	Жалоба
Уровень услуги 2	ГОБМП
Уровень услуги 3	Некачественное оказания медицинской помощи в стационаре
Ответственный исполнитель	Филиал по Акмолинской области
SLA - Время выполнения (дней)	5

МЕД. ОРГАНИЗАЦИЯ:

Адм. единица Область	Наименование адм. единицы Акмолинская	Филиал НАО «ФСМС» Филиал по Акмолинской област
Мед. организация ГКП НА ПХВ "МНОГОПРОФИЛЬ	Тип мед. организации Государственная	БИН 950340000720

2 - ВЫСОКИЙ
УРОВЕНЬ КРИТИЧНОСТИ

Есть угроза здоровью?

С участием ребенка

Код дефекта

CRM-СИСТЕМА ФСМС

Удовлетворен

Неудовлетворен

Нет оценки

Основное | Вложения 1 линии | Вложения 2/3 линии | Рабочий процесс | Операции

Описание

САМСОНОВА РАИСА ИВАНОВНА,
550130450529
ГКП на ПХВ "Егиндыкольская РБ" при УЗ Акмолинской области
701 611 46 95

Заявитель дочь Надежда
Со слов заявителя, ее маму госпитализировали в Егиндыкольскую РБ Акмолинской области, затем по СП привезли в Многопрофильную областную больницу №2, госпитализировали в отделение гинекологии.
Все обследование и консультации врачей

История Комментариев

МАРХАБАТ БАЛАБЕКОВА 04-07-2022 16:58
Связалась с заявителем с решением согласна

Решение

RU

Уважаемый (ая) САМСОНОВА РАИСА!
Обращение №IM2028649
Рассмотрев Ваше обращение, сообщаем следующее:

Пациентка Самсонова Р. И., 1955 г.р., поступила 26-ого июня 2022 г. с Егиндыкольского района, в сопровождении медицинского работника, с предварительным диагнозом "Объёмное образование малого таза". Для дальнейшего дообследования и лечения пациентка была госпитализирована в гинекологическое отделение МОБ №2. Пациентке требовались обследование органов малого таза, консультация врача - онкогинеколога, анализ крови на онкомаркеры. В связи с невозможностью провести данные обследования на базе МОБ №2, было рекомендовано дообследоваться в частном порядке в онкогинекологическом центре. После полного инструментально-лабораторного обследования, консультирована зав.отделением онкогинекологии ММЦ г.Нур-Султан, выставлен диагноз: "Образование малого таза. Кистома яичников с обеих сторон". Рекомендовано оперативное лечение в плановом порядке по порталу. Телефон

CRM-СИСТЕМА ФСМС

04-07-2022 10:54	требовались обследование органов малого таза, консультация врача - онкогинеколога, анализ крови на онкомаркеры. В связи с невозможностью провести данные обследования на базе МОБ №2, было рекомендовано дообследоваться в частном порядке в онкогинекологическом центре. После полного инструментально-лабораторного обследования, консультирована зав.отделением онкогинекологии ММЦ г.Нур-Султан, выставлен диагноз: "Образование малого таза. Кистома яичников с обеих сторон". Рекомендовано оперативное лечение в плановом порядке по порталу. Телефон справочной службы 999644.	Инспектор 2й линии
04-07-2022 10:42	Статус изменен с в работе на исполнено. Решение: Пациентка Самсонова Р. И., 1955 г.р., поступила 26-ого июня 2022 г. с Егиндыкольского района, в сопровождении медицинского работника, с предварительным диагнозом "Объёмное образование малого таза". Для дальнейшего дообследования и лечения пациентка была госпитализирована в гинекологическое отделение МОБ №2. Пациентке требовались обследование органов малого таза, консультация врача - онкогинеколога, анализ крови на онкомаркеры. В связи с невозможностью провести данные обследования на базе МОБ №2, было	Ответственный исполнитель | ГКП НА ПХВ "МНОГОПРОФИЛЬНАЯ ОБЛАСТНАЯ БОЛЬНИЦА №2" ПРИ

Автор	Дата	Описание
МАРХАБАТ БАЛАБЕКОВА	04-07-2022 16:58	Статус изменен с подтверждено на закрыто.
БАЯН СЕЙТКАЛИЕВА	04-07-2022 10:54	Статус изменен с исполнено на подтверждено. Решение: Пациентка Самсонова Р. И., 1955 г.р., поступила 26-ого июня 2022 г. с Егиндыкольского района, в сопровождении медицинского работника, с предварительным диагнозом "Объёмное образование малого таза". Для дальнейшего дообследования и лечения пациентка была госпитализирована в гинекологическое отделение МОБ №2. Пациентке требовались обследование органов малого таза, консультация врача - онкогинеколога, анализ крови на онкомаркеры. В связи с невозможностью провести данные обследования на базе МОБ №2, было рекомендовано дообследоваться в частном порядке в онкогинекологическом центре. После полного инструментально-лабораторного обследования, консультирована зав.отделением онкогинекологии ММЦ г.Нур-Султан, выставлен диагноз: "Образование малого таза. Кистома яичников с обеих сторон". Рекомендовано оперативное лечение в плановом порядке по порталу. Телефон справочной службы 999644.

CRM-СИСТЕМА ФСМС

Обращение обычно вносится работниками ФСМС со слов заявителя, устных (по телефону горячей линии ФСМС1406). Либо через сайт, письменно от заявителя (fms.kz – «Оставить запрос»).

Необходимо быстрое реагирование на жалобы (срочное пояснение от причастных к обращению)

Ответ на жалобу вносится в систему. Видно каждый шаг по работе в системе (время создания жалобы, время принятия в работу, время исполнения, время подтверждения и время закрытия).

Плюсы системы – видим контакты, ФИО, ИИН заявителя, обращение имеет свой регистр.номер и повторно его распечатывать не нужно (достаточно ответить в системе).

Минусы системы – непонятная методика высчитывания дней до просрочки (зависит от «степени риска» – по факту просят «быстрее» в любом случае, независимо от степени риска). Система плохо прогружается, часто зависает, выкидывает, нет системы оповещения об обращениях (например, по эл.почте) – приходится несколько раз в день посещать систему и смотреть, нет ли новых жалоб.

Почему это неудобно? Потому что нет единой системы по регистрации обращений граждан (помимо данной, есть ещё другие 5 источников).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

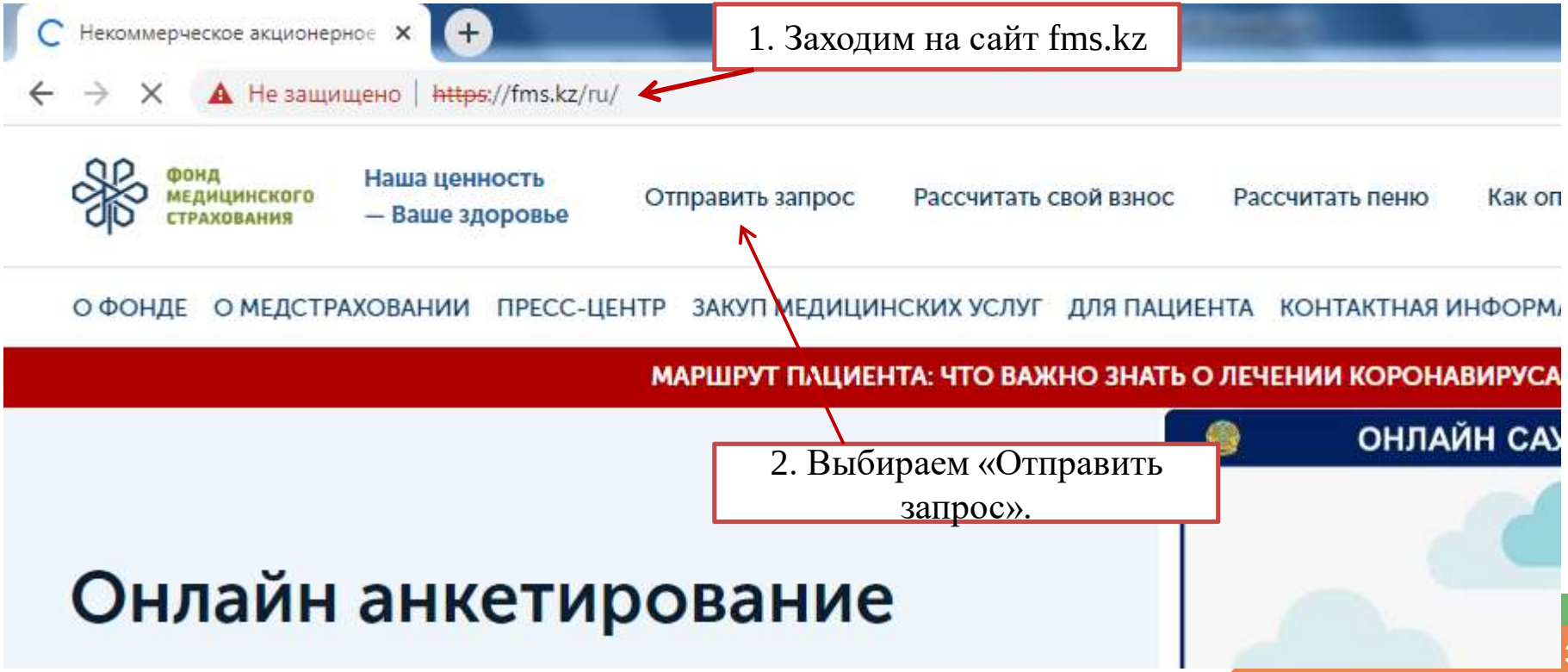
- В МОБ №2 наблюдается увеличение числа обращений на сайт, в социальные сети и информационные системы, а также по телефону доверия, поскольку уровень информированности пациентов об информационных ресурсах больницы повышается, число систем по регистрации и обработке отзывов и обращений растёт, а также ввиду необходимости получения гражданами интересующей информации удалённо.
- Обоснованных жалоб за 1 полугодие 2022 года не зарегистрировано.
- За отчётный период в значительном количестве увеличилось число обращений в средства массовой информации, по сравнению с прошлым годом. При этом, в виду возможности подачи обращения без указания фамилии, имени, отчества, а также ИИН (например, в систему MedElement, на сайт МОБ №2, в некоторых случаях – респонденты не говорят данные по телефону доверия) – число анонимных обращений также увеличилось.
- Увеличилось число благодарностей, в сравнении с 1 полугодием 2021 года (1 полуг.2022г. – 222, 1 полуг.2021г. – 167 – отмечается увеличение на 55 (24,77%)).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

- При проведении контроля Журналов регистрации отзывов и предложений были выявлены некоторые замечания по отделениям:

- не все записи в Журналах вносятся соответствующим образом (не всегда указываются дата, номер обращения, ФИО и подпись респондента, а также контакты для связи) – ввиду чего было рекомендовано вести записи должным образом (проверка подтверждается соответствующей записью в Журналах по отделением, с подписью врача-эксперта).
- Также в соматическом отделении на ящике для обращений указано несоответствующее отделение («инфекционное»).
- На Журнале хирургического отделения неверно указан сайт (aob2 вместо amob2). В настоящее время данные проблемы устранены.
- При наличии пробелов в Журналах («свободных пространств») – даты записей вносятся пациентами (респондентами) непоследовательно, ввиду чего также рекомендуется исключать возможность вносить записи не по порядку.
- ПДО рекомендовано завести Журнал, а также внести на Ящик для регистрации обращений наименование отделения.

Как оставить благодарность?
1. Сайт ФСМС



Задать вопрос / пожаловаться

Фамилия *

Имя *

Контактный номер *

E-mail *

ИИН *

Категория *

Оставить жалобу

Регион *

Файлы

Выбрать файлы Файл не выбран

Описание

* - Объязательные поля

Отправить

3. Выбираем категорию «Благодарность».

4. Нажимаем «Отправить».

Как оставить благодарность?

2. Позвонить по телефону горячей линии ФСМС 1406 (устно).

3. Колл-центр УЗ АО 8(7162) 55-14-14

4. Соц.сети, системы Е-отініш, МедЭлемент, от руки в канцелярию.

Спасибо за внимание!