

Отчет Службы поддержки пациентов и внутренней экспертизы (далее-СПП и ВЭ) по обращениям за 6 месяцев 2024-2025 годов.

I.Работа с обращениями граждан.

Таблица №1

	Всего	Письменно	Устное	Е-өтініш УОЗ	Е-өтініш ФСМС	На имя директора ГП10	Е-өтініш ГП10	Ящик жалоб и обр.	Журнал жалоб и обр.	ФСМС	Орен	Прокуратура Ауэзовского района
2024 г. 6 мес	31	30-96,7%	1-3,2%	5-16,1%	0	10-32,2%	10-32,2%	0	1-3,2%	2-6,4%	2-6,4%	1-3,2%
2025 г. 6 мес	38	38-100%	0	3-7,8% 2-отозвано	1-обоснованная	10-26,3%	22-57,9% 4-отозвано	0	2-5,2%	0	0	0

По таблице №1 отмечается рост количество жалоб за 6 месяцев 2025 года за аналогичный период 2024 года на 6 случаев, в первую очередь связанный с открытием портала Е-өтініш с 2024 года.

От 22 мая 2025 года заключением по мониторингу качества и объема медицинских услуг №202/ВМ по результатам проведенного внепланового мониторинга касательно доступности медицинской помощи врачом Кайымовым С.С. не произведены записи приема (осмотра), что является несоблюдением требования пункта 14 главы 2 Приказа МЗ РК от 27 апреля 2022 года №ҚР ДСМ-37 «Об утверждении правил оказания специализированной медицинской помощи в

2024 г 6мес	31	0	2- 6,4%	9-29%	0	2-6,4%	1-3,2%	0	4-12,9%	0	12-38,7%
2025 г. 6 мес	38	0	8-21%	14- 36.8%	0	0	2-5,2%	0	10-26,3%	0	4-10,5%

Устные обращения не зарегистрированы, это связано с активными решениями членами СПП и ВЭ всех устных обращения по принципу «здесь и сейчас», также с продуктивной работой ОДЗ «МИОМОС».

По таблице видно, из всех жалоб превалирует количество жалоб по недостатку в организации приема больных за 6 месяцев 2024 года 9-29%, за аналогичный период 2025 года 14-36,8 %, связанные с нехватками врачебных кадров. По уровню жалобы по несвоевременному обеспечению медикаментами населения, в соответствии 75 Приказу МЗ РК «Об утверждении Перечня лекарственных средств и медицинских изделий для бесплатного и (или) льготного амбулаторного обеспечения отдельных категорий граждан Республики Казахстан с определенными заболеваниями (состояниями)» за 6 месяцев 2025 года отмечается рост на 6 случаев, связанные во-первых урезанием лимитов поликлиники на необходимое количество лекарственных препаратов, также несвоевременными обеспечениями лекарственными препаратами со стороны ТОО «СК-фармация»: задержки на этапе закупа, отсутствие препаратов, медицинскими изделиями (иглы, тест-полоски). Количество жалоб по некачественному лечению, обследованию за 6 месяцев 2025 года также отмечается рост на 6 случаев, пациенты недовольны оказанными приемами врачей, 1 случай пациентка Реуцкая О.Г., написала 2 раза жалобу на имя директора, которой не устраивала реабилитационное лечение в условиях нейрохирургий, хочет что-бы кабинет физиотерапии находилась рядом с палатой. Вопросы нарушение этики и деонтологии также остается открытой 2-9,09%, несмотря нерегулярно проводимые обучения среди медицинских работников. Благодаря активной работе СПП и ВЭ из 22 жалоб с Е-өтініш поликлиники 4 жалобы отозваны, с Е-өтініш УОЗ 2 жалобы отозваны.

Функционирует телефон в кабинете СПП и ВЭ (238-23-07) для обращений лиц по вопросам неудовлетворенности качеством оказания медицинских услуг (помощи) и вопросов разного характера, все вопросы поступившие по телефону фиксируется в рабочем журнале СПП и ВЭ для отработки и для обратной связи с позвонившим прикрепленным. При невозможности решить вопрос немедленно, ответ дается в течение часа в виде «обратной связи».

Личный номер руководителя СПП и ВЭ 87773630365 находится в открытом доступе на сайте УОЗ г.Алматы, ГП10 с целью решения вопросов прикрепленных жителей в режиме 24/7.

Функционирует QR-код по номеру телефона:87089780288 для приема отзывов и обращении от населения, вывешаны в местах скопления населения в открытом доступе.

Аналитическая информация по рассмотренным жалобам, касательно медицинских услуг, с выработкой предложений по решению выявленных проблемных вопросов по итогам 6 месяцев 2025 года.

По итогам за 6 месяцев 2025 года *КГП на ПХВ «Городская поликлиника №10» УОЗ г.Алматы* количество поступивших жалоб составляет – 65 (за аналогичный период 2024 года – 52 жалобы).

1. Таблица 1

№	Поставщик Фонда	6 мес 2024г	6 мес 2025г	Динамика, %
1	КГП на ПХВ «Городская поликлиника №10» УОЗ г.Алматы	52	65	20%

По характеру вопросов жалобы распределились по следующим категориям

№	Характер вопросов	Кол-во жалоб за 6 мес 2024г.	Уд.вес, %	Кол-во жалоб за 6 мес 2025г.	Уд.вес, %
1	Некачественное оказание медицинской помощи	22	41,5%	17	26,1%
2	Отказ в оказании услуг участковой службы, отказ в предоставлении КДУ (узкие спец, диагностич услуг)	18	34,6%	13	20%

3	Жалобы на НПА	0	0	0	0
4	Отказ в выдаче и/или отсутствие лекарственных средств в рамках ГОБМП и ОСМС	9	16,9%	20	30,7%
5	Недоступность КДУ: узкие специалисты, диагностических услуг), длительное ожидание приема участковой службы (ВОП, врач-терапевт, врач-педиатр) долгое ожидание бригады скорой медицинской помощи	0	0	6	9,2%
6	Отказ прикрепления/открепления	0	0	0	0
7	Недостоверная информация в ИС медицинской организации (приписки)	0	0	1	1,5%
8	Нарушение медицинской этики и деонтологии	0	0	1	1,5%
9	По вопросам ОСМС	0	0	0	0
10	Дублирующее обращение	0	0	3	4,6%
11	Жалобы на действие/бездействие сотрудников здравоохранения	0	0	0	0
12	Прочие	1	1,9%	3	4,6%

13	благодарность	0	0	1	1,5%
	ВСЕГО	52	100%	65	100%

Лидирующие позиции в 2025 году:

На первом месте – Отказ в выдаче лекарственных средств в рамках ГОБМП и ОСМС (детское питание, АЛО и изделия медицинского назначения)-20 обращений (30,7%).

Наблюдается увеличение жалоб на отказ в выдаче и/или отсутствии лекарственных средств (ЛС) в рамках ГОБМП и ОСМС, доля которого составит 30,7%, при этом по сравнению с аналогичным периодом 2024 года отмечается увеличение на 11 обращений больше. Из 20 обращений, 4 отозваны. В связи с тем, что вопросы касательно обеспечения поставки лекарственных средств регулируются Единым дистрибьютором ТОО «СК-Фармация», пациентов в 1 квартале не удалось полноценно обеспечить необходимыми лекарственными средствами, так как были задержки в поставке и в других аптеках города отсутствовал тот или иной лекарственный препарат, например по вопросу обеспечения лекарственным средством **«Кенпра»**, раствор для орального применения, 100мг/мл, 300мл, было 5 обращений. По направленному письму №06-01/6171 от 10.12.2024 года закуплен с графиком поставки от Поставщика с августа 2025 года. 1 обращение на счет лекарственного средства **«Достинекс»** данная ситуация не связана с внутренними причинами, так как поликлиникой своевременно заявки поданы, а по линии обеспечения единого дистрибьютора СК-фармации, отмечались перебои в поставках, пациенты начали обеспечиваться с апреля 2025 года. Лекарственное средство **Ривароксабан 20 мг**, не был поставлен в марте 2025 года СК-фармацией, в связи с чем обеспечения пациента не было, найден из прошлогодних запасов только в 1 аптеке г.Алматы, пациент обеспечен. 1 обращение по необеспечению препарата Сабрил, связано так же с недопоставкой со стороны СК-фармации, обеспечение со стороны СК-фармации началось с апреля 2025 года. Обращение по препарату **Омнитроп**, обеспечение от СК-фармации с конца марта 2025 года, пациент обеспечен. Данные обращения так же связаны с началом введения новых МИС и правил по обеспечению, когда поступление было, но лекарственные средства не были внесены в базу, что занимало от 3 до 5 дней, за это время пациенты успевали писать обращения, на сегодняшний день, ведется различная работа по снижению количества обращений, пациенты при отсутствии ЛС в аптеке ГП №10 обеспечиваются с других аптек, через наших курьеров, так же создана дополнительная заявка на необходимые препараты. С пациентами ведется разъяснительная работа по целенаправленному применению ЛС, на заседаниях МИОМОС, с дальнейшей коррекцией терапии как у врачей общей практики, так и у профильных специалистов.

На втором месте – Некачественное оказание медицинской помощи -17 обращений, в прошлом году за аналогичный период было 22 обращений, по сравнению с прошлым годом на 5 обращений меньше, что говорит о улучшении качества оказываемой медицинских услуг и помощи, укомплектованностью участковой службы и профильных специалистов.

На третьем месте – Отказ в оказании услуг участковой службы, отказ в предоставлении КДУ (узкие спец, диагностических услуг)-13 обращений, данные обращения связаны с отсутствием предварительной записи к специалистам и необоснованным показаниям на предоставление КДУ, при наличии показаний и согласно клинического протокола КДУ предоставляются, с сотрудниками проведена дополнительная разъяснительная работа, на уровне Администрации.

На четвертом месте - Недоступность КДУ: узких специалистов, диагностических услуг), длительное ожидание приема участковой службы (ВОП, врач-терапевт, врач-педиатр) долгое ожидание бригады скорой медицинской помощи -5 обращений, которые связаны с отсутствием предварительной записи к специалистам, при наличии показаний и согласно клинического протокола КДУ предоставляются, с сотрудниками проведена дополнительная разъяснительная работа, на уровне Администрации, при обращении и при наличии показаний, прием ведется и без предварительной записи, существует возможность записи по дозвону в Колл-центр по номеру 87272220210, через приложение Дамумед, так же при личном посещении поликлиники через регистратуру, так же существует отделение медсестер расширенной практики, где пациентов состоящих на диспансерном учете, согласно 149 приказу предоставляются КДУ.

В 2025 году была 1 благодарности, 17 обращений отозвано.

Принятые меры по решению выявленных проблем: Службой поддержки пациентов и внутренней экспертизы (далее – СПП и ВЭ) КГП на ПХВ «Городская поликлиника №10» УОЗ г.Алматы, по мере поступления все вопросы решаются оперативно по принципу: «здесь и сейчас», с обратившимися пациентами проводятся разъяснительные беседы, после удовлетворительного решения вопросов, обращения отзываются, из 65 обращений, 17 обращений были отозваны, 3 обращения дублируются.

Заместителями директора, СПП и ВЭ на основании разбора каждого случая обращения, с целью предотвращения новых жалоб, регулярно проводятся следующие корректирующие мероприятия: улучшение качества работы службы поддержки пациента и внутреннего аудита; своевременное и корректное введение данных пациентов в информационные системы; мониторинг медработников по соблюдению требований нормативно-правовых актов по качественному ведению первичной медицинской документации; проявление терпимости в отношении «агрессивными» пациентами и родственниками; регулярное проведение разъяснительных бесед с населением об ОСМС и ГОБМП, о процедурах страхования, о преимуществах застрахованных и о предоставляемых КДУ, в рамках ГОБМП и ОСМС; соблюдение правил этики при взаимоотношениях с пациентами и их родственниками; изучение мнения пациентов об удовлетворенности оказанием медицинских услуг путем анкетирования и проведением административных обходов; решение обращений по принципу «здесь и сейчас», также принятие управленческих решений (разработка алгоритмов решения обращений, наложение дисциплинарных взысканий, снижение стимулирующих надбавок). Ежемесячно с участием приглашенных прикрепленных жителей ГП №10, проводятся протоколированные заседания МИОМОС, с обсуждением и дальнейшим решением различных вопросов, а именно предоставления КДУ в рамках ОСМС и ГОБМП, обеспечения лекарственными средствами, прав и обязанностей пациентов, преимуществах страхования и т.д.

Руководитель СПП и ВЭ Дутбаева Г.К.

