

Отчет Службы поддержки пациентов и внутренней экспертизы (далее-СПП и ВЭ) по обращениям за 9 месяцев 2024-2025 годов.

I.Работа с обращениями граждан.

Таблица №1

	Всего	Письменно	Устное	Е- өтініш УОЗ	Е- өтініш ФС МС	На имя директора ГП10	Е- өтініш ГП10	Ящик жалоб и обр.	Журнал жалоб и обр.	ФСМ С	Орен	Прокур атура Ауэзовс кого района
2024 г. 9 мес	47	46- 96,7%	1- 3,2 %	5-10,6%	0	17-36,1% 1- отозвано	18- 38,2% 6- отозва но	0	1- 2,1%	2- 4,2%	2-4,2%	1-2,1%
2025 г. 6 мес	69	69- 100%	0	9-13% 2- отозвано	1- 1,4% обос нова нная	13-18,8%	42- 60,8% 12- отозва но	0	2- 2,8%	0	2-2,8%	0

По таблице №1 отмечается рост количество жалоб за 9 месяцев 2025 года за аналогичный период 2024 года на 12 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 №КР ДСМ-37 «Об утверждении правил оказания специализированной медицинской помощи в амбулаторных условиях», «Ведение учетной документации при оказании профильным специалистом специализированной медицинской помощи в амбулаторных условиях осуществляется по формам, утвержденным приказом и.о. обязанности МЗ РК №175/2020 «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения», в том числе посредством медицинских информационных систем». Таким образом факт касательно отсутствия доступности медицинской помощи подтверждается, данное обращение считается обоснованным.

На основании жалобы пациентки Дауреновой Гулмиры Пардабаевны 1975 г.р., направленной в Е-өтініш ФСМС, касательно получения медицинской помощи, именно удаления «ушной пробки», при обращении к ЛОР врачу ГП№10. 13 мая 2025 года обратилась к взрослому ЛОР врачу ГП№10 Кайымову Сәбиту Сайдуллаұлы, без предварительной записи, для удаления серной пробки. Отказа в приеме не было, врачом оториноларингологом произведен осмотр слуховых проходов, были выявлены глубоко расположенные, плотно-твердой консистенции, прилипшие к стенкам серные пробки с обеих сторон. Несмотря на то, что услуга удаление серных пробок, не предусмотрена в тарификаторе клинικο-диагностических услуг, врачом пациенту было предложено на бесплатной основе, но для предотвращения риска разрыва барабанных перепонок, образования пролежней, царапин стенок и барабанных перепонок, рекомендовано «смягчить», с использованием лежательного средства Ремовакс капли ушные через 2-3 дня подойти для их удаления.

Информация о характере обращений

Таблица №2

	Всего	Жалобы на руководителей	Некачественное лечение, обследование	Недостатки в организации приема больных	Отказ в госпитализации	Взимание денежных средств	Нарушение этики и деонтологии	Оказание госуслуг	Несвоевременное обеспечение медикаментами, в соответствии 75 Приказу МЗ РК	Обоснованность выдачи листка нетрудоспособности	прочее
--	-------	-------------------------	--------------------------------------	---	------------------------	---------------------------	-------------------------------	-------------------	--	---	--------

2024 г 9 мес	47-	0	3-6,4%	15-32%	0	2-4,2%	1-2,1%	0	5-10,6%	0	21-44,6%
2025 г. 9 мес	69	0	10-15%	20-29%	0	0	2-2,9%	0	14-20,3%	0	23-33,3%

Устные обращения не зарегистрированы, это связано с активными решениями членами СПП и ВЭ всех устных обращении 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 9 месяцев 2024 года 15-32%, за аналогичный период 2025 года 20-29%, 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 9 месяцев 2025 года отмечается рост на 9 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 9 месяцев 2025 года также отмечается рост на 7 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 12 жалоб 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 3 квартала 2025 года.

По итогам за 3 кв., 2025 года *КГП на ПХВ «Городская поликлиника №10» УОЗ г.Алматы* количество поступивших жалоб составляет – 92 (за аналогичный период 2024 года – 93 жалобы).

1. Таблица 1

№	Поставщик Фонда	9 мес 2024г	9 мес 2025г	Динамика, %
1	КГП на ПХВ «Городская поликлиника №10» УОЗ г.Алматы	93	92	-1,07%

По характеру вопросов жалобы распределились по следующим категориям

№	Характер вопросов	Кол-во жалоб за 9 мес 2024г.	Уд вес в %	Кол-во жалоб за 9 мес 2025г.	Уд вес в %
1	Качество оказания медицинской помощи в ПМСП/ Некачественное оказание услуг участковой службой (ВОП, врач-терапевт, врач-педиатр)	32	34,4%	24	26%

2	Длительное ожидание КДУ (узкие спец, диагностических услуг) / Отказ в предоставлении КДУ (узкие спец, диагностических услуг), КТ/МРТ	22	23,6%	6	6,5%
3	Отказ в оказании медицинской помощи в стационаре				
4	Отказ в прикреплении	2	2,1%		
5	На организацию медицинской помощи				
6	Нарушение медицинской этики и деонтологии	2	2,1%	3	3,2%
7	Отказ в выдаче лекарственных средств в рамках ГОБМП и ОСМС (детское питание, АЛО и изделия медицинского назначения)	19	20,4%	26	28,2%
8	За предоставление не правильной информации / Недостоверная информация в ИС Медицинской организации (Приписка)			4	4,3%
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)			25	27,1%
10	Не звонок в МО				
11	Отказ в госпитализации				

12	Отказ в оказании медицинской помощи при травмах, отравлениях и других неотложных состояниях/ Некачественное оказание медицинской помощи при травмах, отравлениях и других неотложных состояниях				
13	На бригаду скорой медицинской помощи/ Долгое ожидание бригады скорой медицинской помощи (СМП)/ Некачественное оказание скорой медицинской помощи				
14	На недоступность и качество услуг мобильной бригады				
15	Касающимся нормативно-правовых актов в области здравоохранения				
16	Длительное ожидание приема участковой службы (ВОП, врач-терапевт, врач-педиатр)				
17	Долгое ожидание результатов анализа на КВИ/ Отказ в ПЦР				
18	Отказ в оформлении больничного листа в рамках ГОБМП и/или ОСМС				
19	Оказание медицинской услуги на платной основе				
20	прочие	16	17,2%	4	4,3%
	ВСЕГО	93	100%	92	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)-26 обращений

Наблюдается увеличение жалоб на Отказ в выдаче и/или отсутствие лекарственных средств в рамках ГОБМП и ОСМС, доля которого составляет 28,2%, по сравнению с аналогичным периодом 2024 года увеличено на 7 случаев, в 2024 году было 19 обращений (20,4%). Из 26 обращений по обеспечению лекарственными препаратами отозвано 5 обращений. Увеличение количества обращений по данному пункту связано с перебоями в поставке лекарственных средств со стороны ТОО «СК-Фармация». В преимуществе обращения по лекарственному средству «Кеппра», раствор для орального применения, 100мг/мл, 300мл по направленному письму №06-01/6171 от 10.12.2024 года закуплен с графиком поставки от Поставщика с августа месяца 2025 год, закуп с поликлиники не предусмотрен. Так же вопросы по обеспечению жизненно необходимых лекарственных средств, таких как Инсулины, тест-полоски и иголки к ним.

На втором месте – 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)-25 обращений.

На третьем месте – Качество оказания медицинской помощи в ПМСП/ Некачественное оказание услуг участковой службой (ВОП, врач-терапевт, врач-педиатр)-24 обращения.

За 9 месяцев 2025 года 2 благодарности, из 92 обращений 34 обращения отозвано.

Принятые меры по решению выявленных проблем: Службой поддержки пациентов и внутреннего аудита (далее – СПП и ВЭ) КГП на ПХВ «Городская поликлиника №10» УОЗ г.Алматы, по мере поступления жалоб вопросы решаются оперативно по принципу: «здесь и сейчас», с обратившимися пациентами проводятся разъяснительные беседы, после удовлетворительного решения вопросов, обращения отзываются, из 92 обращений, 34 обращения были отозваны.

Заместителями директора, службой поддержки пациента и внутренней экспертизы на основании разбора каждого случая обращения, с целью предотвращения новых жалоб, регулярно проводятся следующие корректирующие мероприятия: улучшение качества работы службы поддержки пациента и внутренней экспертизы; 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 «агрессивных» пациентов и их родственников; регулярное проведение разъяснительных бесед с населением об ОСМС и ГОБМП, о процедурах страхования, о преимуществах застрахованных и о услугах в рамках ГОБМП и ОСМС на ежемесячных заседаниях МИОМОС; 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).

Руководитель СПП и ВЭ Дутбаева Г.К.

