

**Анализ обращений граждан
по БУЗ ВО «Воронежская Городская клиническая поликлиника № 1»
за 2017г. в сравнении с 2016г.**

	Корпус 1		Корпус 2		Корпус 3		Корпус 4		Детская поликлиника		ЖК		БУЗ ВГКП1		%
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	
I. Всего обращений из них:	38	33	38	28	23	17	0	5	66	49	4	5	169	137	↓19%
жалоб	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
благодарностей	3	7	7	8	5	5	0	0	4	4	1	0	20	24	↑20%
II. Возврат обращений, направленных ошибочно или отозвано:	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	1	0	5	↑ в 5 раза
1) Из ДЗВО	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	↑ в 3 раза
2) Ошибочно на сайте	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3) отозвано обращений	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	↑ в 2 раза
III. ИТОГО	35	26	31	18	18	12	0	5	62	43	3	4	149	108	↓ 28%
IV. По принадлежности:															
1) ДЗВО	33	25	28	17	15	12	0	5	57	39	3	4	136	102	↓ 25%
2) Росздравнадзор	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3) Прокуратура	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4) Прочие	1	1	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0	7	1	↓ в 7 раз
5) БУЗ ВО «ВГКП №1»	1	0	1	1	1	0	0	0	3	4	0	0	6	5	↓
V. По содержанию:															
1) По организации ЛПУ(кадры, укомплектованность, доступность)	3	0	1	0	1	0	0	0	10	4	0	0	15	4	↓ в 4 раза
2) По организации лечебно- диагностического процесса	8	10	14	9	4	3	0	0	22	21	2	0	50	43	↓ 14%
3) По качеству лечебно- диагностического процесса	8	7	4	2	4	4	0	4	15	11	0	1	31	29	↓ 7 %
4) По лекарственному обеспечению	7	6	5	6	3	3	0	0	9	5	0	2	24	22	↓ 9%

5) По этике и деонтологии	1	0	5	0	2	1	0	0	4	0	1	0	13	1	↓
6) Прочие (строительство, зарплата и т.д.)	8	3	2	1	4	0	0	1	1	2	0	1	15	8	↓ в 2 раза
По вопросу прикрепления	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	

За 2017 год поступило всего:

137 обращения, за 2016(169)↓ на 19%

из них жалоб – 0

благодарностей- 24, за 2016г.(20) ↑ 20%

По организации лечебного процесса 43 обращений (2016г.-50)↓ 14% , по качеству лечебно-диагностического процесса 29 (за 2016г.-31)↓ на 7%, по льготному лекарственному обеспечению- 22(за 2016г.-24 ↓9% , по этике и деонтологии –1, (за 2016г- 13)↓ , по прочим – 8 (за 2016г.- 15) ↓в 2 раза

Все обращения рассмотрены, не смотря на анонимность, сотрудники структурных подразделений ознакомлены с обращениями на планерках.

Организация личного приема граждан

В БУЗ ВО "Воронежская городская клиническая поликлиника №1" организован личный прием граждан главным врачом и его заместителями.

Личный прием граждан осуществляется главным врачом без предварительной записи:

Пн: 14.00 - 17.00;

Телефон для обращений: **(473) 255-07-05.**

В отсутствие главного врача прием ведет заместитель главного врача по медицинской части

Шилкина Елена Зоригтовна.

Прием граждан осуществляется по адресу: **г. Воронеж, Проспект Революции, д.10.**

Личный прием граждан осуществляется заместителями главного врача

Заместитель главного врача по корпусу №1

Сидоров Артем Олегович Тел.:(473) 253-80-85, **Пн: 14.00 - 17.00**

Заместитель главного врача по корпусу №2

Дорохина Антонина Ивановна Тел.:(473) 255-07-05, **Пн: 14.00 - 17.00**

Заместитель главного врача по корпусу №3

Маркин Сергей Петрович Тел.:(473) 222-60-31, **Пн: 14.00 - 17.00**

Заведующий отделом по организации медицинской помощи студентам

Иевлев Андрей Анатольевич, Тел (473) 255-86-89 **Пн: 14.00 - 17.00**

Заместитель главного врача по поликлинике (детской)

Савельева Юлия Евгеньевна Тел.:(473) 253-03-96, **Пн: 14.00 - 17.00**

Заведующий женской консультацией

Сырых Евгения Владимировна Тел.:(473) 255-05-59, **Пн: 14.00 - 17.00**