

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
города Москвы  
«ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №94  
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ГОРОДА МОСКВЫ»

125362 М Государственное бюджетное  
учреждение здравоохранения города

Телефон: (495) 491-41-46  
факс: (495) 491-45-51

**Дата проведения:** 25.03.2024 г.

**Место проведения:** конференц-зал ГБУЗ "ДГП № 94 ДЗМ"

**Присутствовали:**

Члены Общественного совета  
Администрация поликлиники  
Родители

**Повестка заседания:**

1. Разбор обращений и жалоб жителей в вышестоящие органы.
2. Общие вопросы.

**Выступили:**

1. **Заместитель главный врач ГБУЗ «ДГП №94 ДЗМ» С.И. Рязанцева** выступила с докладом о жалобах и обращениях на работу поликлиники. С.И. Рязанцева рассказала о тематике обращений и жалоб со стороны родителей и законных представителей детей. Жалобы и обращения поступают по системе электронного документооборота (ЭДО), по системе «обратной связи», записи в «Книге жалоб и предложений».

В 2023 году поступило жалоб и обращений 484, из них 7 – обоснованные (менее 2%).

Большее количество обращений в 2023 году занимает категория жалобы на прикрепление к медицинской организации и составляет 25% из общего количества, далее наличие вакцины – 10%.

Так же вопросы направления детей без Московской регистрации в ПНД, к психиатрам или НЦП ДП – 5%. Вставали вопросы маршрутизации пациентов на МРТ – 5%. Спорные вопросы осмотров и назначений лечащих врачей – 2%.

Обоснованные жалобы (7) рассматривались на врачебных комиссиях и подкомиссиях. Выносились административные решения. Проводился разбор жалоб и на врачебно-сестринских конференциях, а так же занятия с сотрудниками по вопросам этики и деонтологии.

1. **Председатель Общественного совета ГБУЗ "ДГП № 94 ДЗМ" Е.Н. Прокофьева** подвела итоги работы ГБУЗ «ДГП №94 ДЗМ» по рассмотрению жалоб и обращений населения.
2. Общие вопросы – проведена лекция «Самая важная прививка для девочек - ВПЧ»

**Постановили:**

1. Принять к сведению информацию, представленную в докладе заместителя главного врача ГБУЗ "ДГП № 94 ДЗМ" С.И. Рязанцевой.

Секретарь



Островская Л.А..