

ПРОТОКОЛ № 7

заседания общественного совета АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»

г. Тула

«23» мая 2019 г.

Место проведения: актовый зал АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»

11 часов 00 минут

Присутствовали:

Головина Т.А. – председатель; Лепенцов А.Л.; Кирдеева В.А.; Гладких Г.С.; Богомолов Э.В. – секретарь.

Приглашённые : Полетаева В.В. – генеральный директор АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»; Ткачёв М.И. – заведующий по стоматологии ортопедической АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»

Повестка заседания :

1. Анализ обращений граждан, поступивших в 2018 г. и в первом квартале 2019 г. по ортопедическому отделению АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова».

Заслушали

По первому вопросу Ткачёва М.И. – заведующего по стоматологии ортопедической.

Ткачёв М.И. доложил о том, что с начала 2018 года и за первый квартал 2019 года комиссионно при личном присутствии заявителей было рассмотрено 14 обращений пациентов с жалобами на качество проведённого ортопедического лечения.

Все обращения пациентов были объективно рассмотрены.

В 12 обращениях требования признаны законными и подлежащими удовлетворению.

Из общего количества обращений:

по 6 из них ,по требованию пациентов, было принято решение о расторжении договоров и возврате уплаченных денежных средств;

по 2 из них было принято решение частично вернуть уплаченные денежные средства и частично устранить недостатки бесплатно за счёт поликлиники;

по 4 из них было принято решение об полном устранении недостатков бесплатно за счёт поликлиники.

Одно обращение о неудовлетворённости результатом проведённого лечения признано необоснованным, так как пациент не соблюдал указания (рекомендации) лечащего врача, несмотря на то, что перед началом лечения был проинформирован о том , что несоблюдение указаний (рекомендаций) лечащего врача, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество лечения, повлечь за собой невозможность его завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

И одно обращение с претензией было отозвано пациентом после предоставления ему необходимых разъяснений.

Ткачёв М.И. пояснил, что обращения пациентов с описанием содержания фиксируются в специальном журнале для обращений с указанием дат принятия обращения и предпринятых мерах. Таким образом пациенты имеют полную возможность реализовывать свои права, а поликлиника им максимально в этом содействует.

Анализ обращений указывает на необходимость проведения в течении года работы по внедрению современных методик, технологий, материалов, а также в проведении обучающих семинаров и мастер-классов для врачей с целью повышения квалификации.

Для устранения недостатков в профессиональном общении с пациентами необходимо в течение года провести семинары, тренинги для врачебного персонала по вопросам деонтологии с привлечением специалистов.

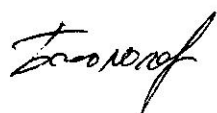
Решили:

По первому вопросу принять к сведению информацию. В процессе обсуждения было принято решение об учёте мнения членов Общественного совета в разработке мер по устранению недостатков в работе поликлиники на которые указывают обращения пациентов.

**Председатель
общественного совета**

 **Т.А Головина**

Секретарь

 **Э.В. Богомолов**