

## ПРОТОКОЛ № 14

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

г. Тула

«25» мая 2021 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»; Носова Е.В. – заведующая стоматологическим отделением АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»

**Повестка заседания :**

1. Анализ обращений граждан, поступивших в 2019-2020 гг. по стоматологическому отделению (стоматологические центры 1,2,3,4) АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова».

**Заслушали**

**По первому вопросу Носову Е.В. – заведующую стоматологическим отделением (стомат. центры 1,2,3,4)**

Носова Е.В. доложила о том, что за прошедшие 2019 - 2020 года в порядке личного приёма у заведующего отделением было принято 15 обращений пациентов.

Из них:

жалобы на невнимательность и непрофессиональное поведение медицинских работников – 1 обращение;

жалобы на неудовлетворённость результатом проведённого лечения – 7 обращений;

жалобы на предоставление неполной информации о проводимом лечении – 5 обращений;

жалобы на несоблюдение назначенного времени приёма пациентов – 2 обращения.

Две жалобы о неудовлетворённости результатом проведённого лечения признаны необоснованными, так как пациенты не соблюдали указания (рекомендации) лечащего врача, несмотря на то, что перед началом лечения были проинформированы 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.

По остальным жалобам были приняты необходимые меры в кратчайшие сроки. По необходимости осуществлена замена лечащих врачей и проведено повторное лечение, сделаны соответствующие замечания, выяснены причины несоблюдения назначенного времени приёма и предприняты меры для их устранения.

Носова Е.В. пояснила, 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 дальнейшему 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:**

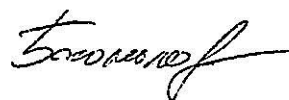
По первому вопросу принять к сведению информацию. В процессе обсуждения было принято решение продолжать участие членов Общественного совета в анализе обращений пациентов с разрешения администрации АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова» и с соблюдением строгой конфиденциальности. Кроме того было принято решение о участии 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**