

ПРОТОКОЛ № 23

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

г. Тула

«28» августа 2023 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»; Трещёва Э.Т. – заведующая ортопедическим отделением АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова»

Повестка заседания :

1. Анализ обращений граждан, поступивших в 2021-2022 гг. по ортопедическому отделению АО «Тульская стоматологическая поликлиника им. С.А. Злотникова».

Заслушали

По первому вопросу Трещёву Э.Т. – заведующую ортопедическим отделением.

Трещёва Э.Т. доложила о том, что в 2021-2022 годах комиссионно при личном присутствии заявителей было рассмотрено 12 обращений пациентов с жалобами на качество проведённого ортопедического лечения.

Все обращения пациентов были объективно рассмотрены.

В 9 обращениях требования признаны законными и подлежащими удовлетворению.

Из общего количества обращений, подлежащих удовлетворению :

по 5 из них ,по требованию пациентов, было принято решение о расторжении договоров и возврате уплаченных денежных средств;

по 3 из них было принято решение частично вернуть уплаченные денежные средства и частично устранить недостатки бесплатно за счёт поликлиники;

по 1 из них было принято решение об полном устранении недостатков бесплатно за счёт поликлиники.

Два обращения 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.

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

Трещёва Э.Т. 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 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:

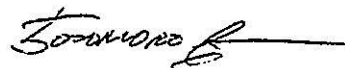
По первому вопросу принять к сведению информацию. В процессе обсуждения было принято решение об учёте мнения членов Общественного совета в разработке мер по устранению недостатков в работе поликлиники на которые указывают обращения пациентов.

**Председатель
общественного совета**



Т.А Головина

Секретарь



Э.В. Богомолов