

Анализ обращений за 6 месяцев 2015 года

Структура поступивших обращений в 2015 году

Всего – 842 в т.ч. направленные:

с территории области – 799

с других – 43 – 5 %

жалобы- 122 – 14,5%

Из них:

электронной почтой – 379 - 45,0%

анонимные обращения-10 -1,2%

коллективные – 38 – 4,5%

направлено по принадлежности – 57 – 6,8%

факты, изложенные в обращении не нашли своего подтверждения -101 – 12,0%

Структура вопросов, поднятых гражданами в обращениях

Количество обращений по организации и качеству оказания медицинской помощи -236 -28,0 %

Показатель обращений по обеспечению лекарственными препаратами -156 - 18,6 %

Количество обращений по организации медицинской помощи -365 – 43,3 %

Количество обращений по МСЭ -38 – 4,5 %

Количество обращений по ВМП -76 -9,0 %

Количество обращений по оплате труда мед. работников -33- 4%

И др. вопросы -134 – 16,0 %

Итоги работы с обращениями за 6 месяцев 2015 года:

- снято с контроля 31 (3,7 %) обращения на основании письменного отказа заявителя;
- дан ответ на 824 (97,9%) обращений из числа поступивших в 100% из числа компетенции МЗ АО;
- даны разъяснения при оформлении ответа заявителю по существу поставленных вопросов – в 824 (97,9 %) обр.
- организован выезд для разбора поставленных в обращении вопросов в 32 (3,8%) случ.;
- нарушен срок рассмотрения – 2 (0,2%) случ.