

Информация по личному приему граждан

ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №5» акимата г. Астаны предоставляет информацию по личному приему граждан за период с 1.01.2025г. по 30.04.2025года

Подробная информация о месте и времени проведения приема директора поликлиники и заместителей директора, а также телефоны для предварительной записи, размещены на 1-х этажах поликлиники обоих холлов, на официальном сайте поликлиники, и размещены в социальных сетях.

Директор поликлиники №5 Табулдина Алтыншаш Жумашевна принимает граждан по вопросам взаимодействия еженедельно во вторник и в четверг с 15:00 до 17:00. Если вопрос срочный, можно всегда обратиться в приемную руководителя ежедневно с 9.30 до 12.00 и с 15.00 до 17.00. Приемная находится на 4-ом этаже. Кабинеты заместителей директора также размещены на 4-м этаже – кабинеты № 402, 403, 405. Кроме того, в поликлинике функционирует Служба поддержки пациента, на 4 этаже кабинеты № 405, 408. Информация о службе поддержки пациента размещена на всех этажах, контакты размещены у дверей каждого кабинета приема врачей, и в лифтах поликлиники. Если заявление или жалоба не могут быть разрешены во время приема, то поднимаемые гражданами вопросы излагаются в письменном виде и в дальнейшем с ними ведется работа, как с обращениями граждан.

За период с 1 января по 30 апреля 2025 год в журнале приема граждан зарегистрировано 56 пациентов.

Основными видами обращений являются:

- по вопросам прикрепления -8
- по вопросам плановой госпитализации -6
- по лекарственному обеспечению – 5
- длительность ожидания диагностических услуг (УЗИ) – 4
- этика и деонтология – 3
- выдача справок– 5
- прочие - 5

Среди заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории:

инвалиды – 4

многодетные семьи – 8

семьи с детьми-инвалидами- 5

лица, приравненные к ветеранам (инвалиды) Великой Отечественной войны, члены их семей и иные, приравненные к ним льготные категории граждан – 3

Как показывает анализ письменных обращений граждан из 56 обращений – 49 обращений были решены по принципу здесь и сейчас, положительно, по 7 обращениям даны протокольные поручения , состоялись заседания:

1. Заседание этической комиссии -1

2. Заседание согласительной комиссии-1

3. Разборы по инцидентам - 5

Службой поддержки пациентов ежедневно проводится анкетирование пациентов поликлиники на предмет качества предоставляемых поликлиникой услуг.

В течение рабочего дня производится прием и не менее 70 ответов на телефонные звонки – обращения пациентов по различным вопросам: от информации о графике работы врачей, до записи на прием, вопросы по поводу задержки специалиста либо отсутствия его в кабинете, по поводу прикрепления, по поводу оснащения и укомплектованности поликлиники врачами, вызова врача на дом и т.д..

Проводится работа на местах с целью рассмотрения и решения возникших вопросов.

Регулируется навигация пациентов по кабинетам: скрининга, забора крови, фильтр-кабинетов, стоматологии и многих других

Производятся ответные звонки пациентам, обратившимся по телефону и ожидающих ответа на свой вопрос в течение определенного времени, необходимого для решения их вопроса, например, поиска результата анализов и др.

Службой поддержки пациентов также оказывается психологическая помощь пациентам, пребывающим во взвинченном состоянии, требующим к себе повышенного внимания, настроенных агрессивно и неадекватно.

При необходимости сопровождения пациента вызываются социальные работники.

Проводится ежедневная разъяснительная работа и осуществляются ответы на различные вопросы пациентов, касающиеся получения медицинских услуг, оказываемых поликлиникой.