

Утверждаю
и.о. директора КГП на ПХВ «ВК ОЦК»



**Аналитическая справка
о поступивших обращениях от физических и юридических лиц
за I полугодие 2024г.**

За 1 полугодие 2024г. в адрес КГП на ПХВ «Восточно-Казахстанский областной центр крови» всего поступило 18 обращений.

1. Через ящик отзывов и предложений поступило 2 обращения от доноров (благодарность администрации и коллективу ВКОЦК).
2. Через «интернет-приемную» и 2 ГИС от доноров поступило 9 обращений по следующим видам:
 - 1) 1 отзыв- выражение благодарности коллективу ВКОЦК;
 - 2) 8 запросов:
 - может ли быть донором граждан РФ (работает на территории РК)-1 запрос;
 - выяснение возможности сдать кровь не зная группу крови и резус-фактор-1 запрос;
 - может ли донор приехать на донацию крови к 17.00. часам -1 запрос;
 - как получить результаты анализов on-line через личный кабинет -3 запроса;
 - отвод донора по беременности через какое время восстановление в донорстве крови-1 запрос;
 - архивная справка по донациям гражданину РФ-1 запрос.
3. На платформу «Доступный главный врач» по номеру WhatsApp поступило 4 обращения-запросы информации:
 - неоднократно была донором крови, в последний раз почему- то отказали по причине тонких вен;
 - постоянно звонят с центра крови, хотя в последний раз терапевт отстранил по причине болезни Бехтерева;
 - какова оплата за донорство;
 - какие особенности сдачи крови для женщин.
4. Донор обратился лично в регистратуру ОКД по запросу архивной справки.
5. Через платформу E-otinish поступило 2 коммерческих предложения от юридического лица для заключения реагентного контракта для ПЦР и ИФА исследований.
6. Обращений от физических и юридических лиц от единого медицинского информационного Call-центра НАО «ФСМС» (CRM) не поступало.

По результатам ежемесячного анкетирования доноров на предмет удовлетворенности качеством оказываемых медицинских услуг поступило 17 положительных отзывов, неудовлетворительных отзывов не было. Поступили предложения по улучшению деятельности ВК ОЦК: сделать субботу рабочим днем, повысить зарплату сотрудникам ВКОЦК и оплату за донорство, на въезде ВКОЦК сделать вывеску «основной вход», при заборе крови использовать гемостатический пластырь и ланцет, открыть в ВКОЦК столовую, использовать матерчатые бахилы вместо полиэтиленовых.

Ответы по обращениям (предложения, запросы) предоставлены в срок и удовлетворены 100%.

Вывод: Данные наглядно демонстрируют, что работа сотрудников по медицинскому обслуживанию доноров в ВК ОЦК налажена хорошо, мероприятия в отношении безопасности доноров, предусмотренные в Программе непрерывного повышения качества медицинских услуг и безопасности пациента/донора в ВК ОЦК адекватны.

Руководитель СПДиВК

Матаева Г.У.