



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

За 2024г. в адрес КГП на ПХВ «Восточно-Казахстанский областной центр крови» всего поступило 31 обращений.

1. Через ящик отзывов и предложений поступило 3 обращения от доноров (благодарность администрации и коллективу ВКОЦК, поздравление с Новым годом).
2. Через «интернет-приемную» и 2 ГИС от доноров поступило 14 обращений по следующим видам:
  - 1) 1 отзыв- выражение благодарности коллективу ВКОЦК;
  - 2) 13 запросов:
    - может ли быть донором гражданин РФ (работает на территории РК)-2 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 -5 запроса;
    - отвод донора по беременности через какое время восстановление в донорстве крови-1 запрос;
    - архивная справка по донациям гражданину РФ-1 запрос;
    - расскажите о процедуре плазмаферез как проводится и какая цена-1 запрос;
    - могу ли я сдать кровь (4группа положительный резус фактор),если по донорскому светофору не требуется данная группа-1 запрос.
3. На платформу «Доступный главный врач» по номеру WhatsApp поступило 5 обращений-запросы информации:
  - 1) неоднократно была донором крови, в последний раз почему- то отказали по причине тонких вен;
  - 2) постоянно звонят с центра крови, хотя в последний раз терапевт отстранил по причине болезни Бехтерева;
  - 3) какова оплата за донорство;
  - 4) какие особенности сдачи крови для женщин;
  - 5) как стать донором крови.
4. Донор обратился лично в регистратуру ОКД по запросу архивной справки.
5. Через платформу E-otinish поступило 7 обращений:  
5 коммерческих предложений: 2 предложения от ПК «Витанова» для заключения реакгентного контракта для ПЦР и ИФА исследований, 1 предложение от ТОО «Академия военных наук» на обучение персонала по представленной тематике, 1 предложение на приобретение ИФА анализатора «Лазурит», 1 предложение о рассмотрении вопроса замены анализатора ИХЛА «ARCHITECT» на анализатор ИХЛА «ТАKURRA» отечественного производства;  
1 запрос о предоставлении списка сотрудников, проработавших в организации центра крови более 15 лет для публикации на историческом портале «Алтын мура»;  
1 заявление(перенаправлено с УЗВКО) рассмотреть вопрос открытия пункта забора крови в 22-МСЧ.
6. Через систему «Документолог» (обращение с Е-отыныш,перенаправлено с УЗ ВКО) запрос о рассмотрении передачи от ТОО «AUM+» прав на имущество по договору дарения медицинского оборудования Система Cobas 5800 systems в комплекте для in vitro диагностики, производства компании Roche Diagnostics GmbH, Германия, производственная площадка - Roche Diagnostics International LTD (Швейцария) для проведения полимеразно-цепной реакции донорской крови на гемотрансмиссивные инфекции.
7. 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 30 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.**