

**Аналитическая справка
о поступивших обращениях от физических и юридических лиц
за 1 полугодие 2025г.**

Проведен анализ поступивших обращений от физических и юридических лиц за 1 полугодие 2025г. в сравнении с аналогичным периодом 2024 года. За 1 полугодие 2025г. поступило 36 обращений, за аналогичный период 2024г. поступило 18 обращений. **Увеличение обращений граждан в 2 раза** связано с доступностью использования информационных технологий и услуг для населения.

За отчетный период 2025г. и 2024г. неудовлетворительных отзывов и обращений в отзыв ВКОЦК не поступало. Во время проведения анализа было выявлено следующее:

1. Через ящик отзывов и предложений за 1 полугодие 2025г поступило 11 обращений от доноров (2 благодарности администрации и коллективу ВКОЦК; 4 предложения повысить оплату за донорство, 1 предложение использовать матерчатые бахилы вместо полиэтиленовых во избежание намочания ног, 1 предложение после донации крови и ее компонентов вместо гематогена выдавать шоколад «Казахстан», 1 предложение для забора крови использовать автоматический скарификатор вместо обычного, 1 предложение сделать субботу рабочим днем; баннер к дню донора представлен только на русском языке - 1 отзыв).

За аналогичный период 2024г. поступило 2 обращения от доноров (благодарность администрации и коллективу ВКОЦК).

2. Через «интернет-приемную», 2 ГИС за 1 полугодие 2025г поступило 13 обращений (запросов, отзывов, предложений):

- 1) как получить результаты анализов on-line через личный кабинет - 5 запросов;
- 2) в связи со сменой номера поменять старый контакт на актуальный в ИС «Инфодонор» - 1 запрос;
- 3) можно ли стать донором крови в 16 лет? - 1 запрос;
- 4) какова вероятность заражения ВИЧ через переливание компонентов крови? - 1 запрос;
- 5) запрос архивной справки о количестве донаций - 1 запрос.
- 6) работать по субботам - 1 предложение;
- 7) персонал вежливый и профессиональный. Центр крови — одно из лучших государственных учреждений, с которыми мне приходилось сталкиваться - 1 отзыв;
- 8) предоставить результаты анализов - 1 запрос;
- 9) сдаю кровь, чтобы удерживать гематокрит в пределах нормы (спортсмен), отстранили от донации по причине высокого гематокрита, хотя первые 2 раза не отстраняли - 1 запрос;

За аналогичный период 2024г. поступило 9 обращений.

3. Через платформу E-otinish за 1 полугодие 2025г поступило 10 обращений (5 коммерческих предложений, 1 сообщение, 1 предложение, 2 запроса):

- 1) коммерческое предложение от ТОО «TAKURRA» по замене анализатора ИХЛА «ARCHITECT» на анализатор ИХЛА «TAKURRA» отечественного производства и сообщение о возобновлении своей деятельности на территории РК-1;
- 2) коммерческое предложение от ТОО «Eira Med» о намерении обеспечить центр крови бесплатными гематогенами, в целях стимулирования донорства-1;
- 3) коммерческое предложение (перенаправлено с УЗВКО) от ТОО «Eira Med» о рассмотрении передачи прав на имущество по договору дарения медицинского оборудования «Аппарат Haemonetics MCS+ в комплекте»-1;
- 4) коммерческое предложение от высшего мед. колледжа «Эмили» об организации мероприятий по непрерывному профессиональному развитию для средних медицинских работников совместно с Международным образовательным холдингом «Gaudeamus»-1;

- 5) коммерческое предложение приобретения медицинской мебели от ТОО "ATM CONSTRUCTION & INVESTMENT (ATM КОНСТРАКШЭН ЭНД ИНВЕСТМЕНТ-1;
- 6) коммерческое предложение от ТОО «Эмили» об организации мероприятий по непрерывному профессиональному развитию для средних медицинских работников совместно с Международным образовательным холдингом «Gaudeamus»-1,
- 7) сообщение от ТОО «TAKURRA» о возобновлении своей деятельности на территории РК-1;
- 8) предложение о вступлении в профсоюзную организации РОО «QazMed» с предоставлением информации об условиях членства в организации-1;
- 9) запрос-резюме техника-программиста;
- 10) предоставить результаты анализов-1 запрос.

За аналогичный период 2024г. обращений поступило-2 обращения.

4. На платформу «Доступный главный врач» по номеру WhatsApp за 1 полугодие 2025г. поступило 1 обращение (запрос)-отказали в донации крови по причине приема КОК, на сайте центра крови нет информации о том, что прием КОК является противопоказанием для сдачи крови.

За аналогичный период 2024г. на платформу «Доступный главный врач» поступило 2 обращения.

5. Поступил 1 устный запрос предоставить архивную справку по донациям крови и ее компонентов

6. Обращений от физических и юридических лиц от единого медицинского информационного Call-центра НАО «ФСМС» (CRM) за 1 полугодие 2025г. и в аналогичном периоде 2024г. не поступало

7. По результатам ежемесячного анкетирования доноров на предмет удовлетворенности качеством оказываемых медицинских услуг за 1 полугодие 2025г. поступило 30 положительных отзывов, неудовлетворительных отзывов не было. Поступили предложения по улучшению деятельности ВК ОЦК: сделать субботу рабочим днем, увеличить количество выездов в город, открыть филиал в центре города, открыть столовую, принимать доноров после обеда, приобрести венозный сканер и автоматический скарификатор, запустить в работу лифт, выдавать браслеты, посадить ели, повысить оплату за донорство, использовать матерчатые бахилы вместо полиэтиленовых.

За аналогичный период 2024г 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 организована и проводится в соответствии с требованиями НПА Республики Казахстан, мероприятия в отношении безопасности доноров, предусмотренные в «Программе непрерывного повышения качества медицинских услуг и безопасности пациента/донора в ВК ОЦК» адекватны и обеспечиваются на постоянной основе.

Руководитель СПДиВК  Матаева Г.У.