

**анализ обращений граждан
за 1 квартал 2025 г.
в сравнении с 1 кварталом
2024**

Динамика количества обращений по телефону «Горячей линии», ед. за 1 квартал

2024г.

704

обращения

2025г.

935 обращения
+ 32.8%

1. ДОСТУПНОСТЬ мед. помощи
2. Справочная информация

Справочная информация

Call центр

Поводы обращений пациентов

1. Часы работы кабинета - ЭКГ, Доврачебных кабинетов, КРВЗ, прививочный кабинет, неотложной помощи и т.д.?
2. Часы работы врача?
3. Часы работы ГП в праздничные дни и выходные?
4. Врач сказал....., я жду звонка от врача, когда он позвонит?
5. Открытие и закрытие больничного на госуслугах?
6. Забыли время приема, номер кабинета, в какой филиал записаны на прием?

Структура обращений граждан, ед.

	2024	2025
ОРГАНИЗАЦИЯ мед. помощи	361	515
ОКАЗАНИЕ мед. помощи	146	170
Вопросы МСЭ	39	52
ПРОЧЕЕ	19	68
БЛАГОДАРНОСТИ мед. персоналу	12	5
Нарушение норм проф. Этики	12	15
Лекарственное обеспечение	82	100

Анализ обращений граждан (телеграмм канал) за 1 квартал, ед

Детская поликлиника

2024 г.	67
2025 г.	133

Взрослая поликлиника

2024 г.	97 / 15 благодарностей
2025г.	208/ 0

Количество обращений в ДЗТО

	2024 г.	2025г.
Взрослое отделение		
Январь	18	39
Февраль	34	46
Март	28	66
Детское отделение		
Январь	17	28
Февраль	13	29
Март	14	41

Популярные Источники обращений за 1 квартал 2025г.

	2025г.
Прокуратура Калининского Ад.округа	18
Росздравнадзор	14
Администрация Президента РФ	10
Главному врачу	76
Сайт ГАУЗ ТО «ГП 5»	80
Книга Отзывов и Предложений	76

Детское отделение

анализ количества обращений по отделениям, ед

	2024	2025
ПО 1 ул. Московский тракт	11	17
ПО 2 ул. Федюнинского	9	11
ПО 3 ул.Волгоградская	2	4
ПО 4 ул.Вьюжная	40	64
ПО 5 ул.Депутатская	3	18
ПО 6 ул.Московский тракт	4	22

Детская поликлиника

Доступность записи

	2024 г.	2025 г.
Педиатры	37	84
Узкие специалисты	27	37
УЗИ	3	9

Взрослая поликлиника анализ количества обращений по отделениям, ед

	2024 г.	2025 г.
ПО 1 ул.Московский тракт	71	46
ПО2 ул.Карла Маркса	7	9 !
ПО 3 ул. Червишевский тракт	23	21
ПО 4 ул. Червишевский тракт	17	20 !
ПО 5 ул. Н. Чаплина	13	24
ПО 6 ул. Вьюжная	99	63

Взрослая поликлиника

Доступность записи

	2024г.	2025г.
Терапевты	88	80
Узкие специалисты	114	90
УЗИ	19	13

ОБРАЩЕНИЯ В ТЕЛЕМЕД.72

Поводы обращений	Ед.
Качество оказания медицинской помощи	49
Нет доступной записи	29
Потеря медицинской карты	18
Нарушение норм этики и деонтологии	2
Благодарности	3