

«От риска к результату: инновационные подходы в организации работы среднего медицинского персонала в ПМСП»

Бирюкова Надежда Николаевна
Главная медицинская сестра
ГБУЗ Республики Башкортостан
ГКБ №1 г.Стерлитамак



СТРУКТУРА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ





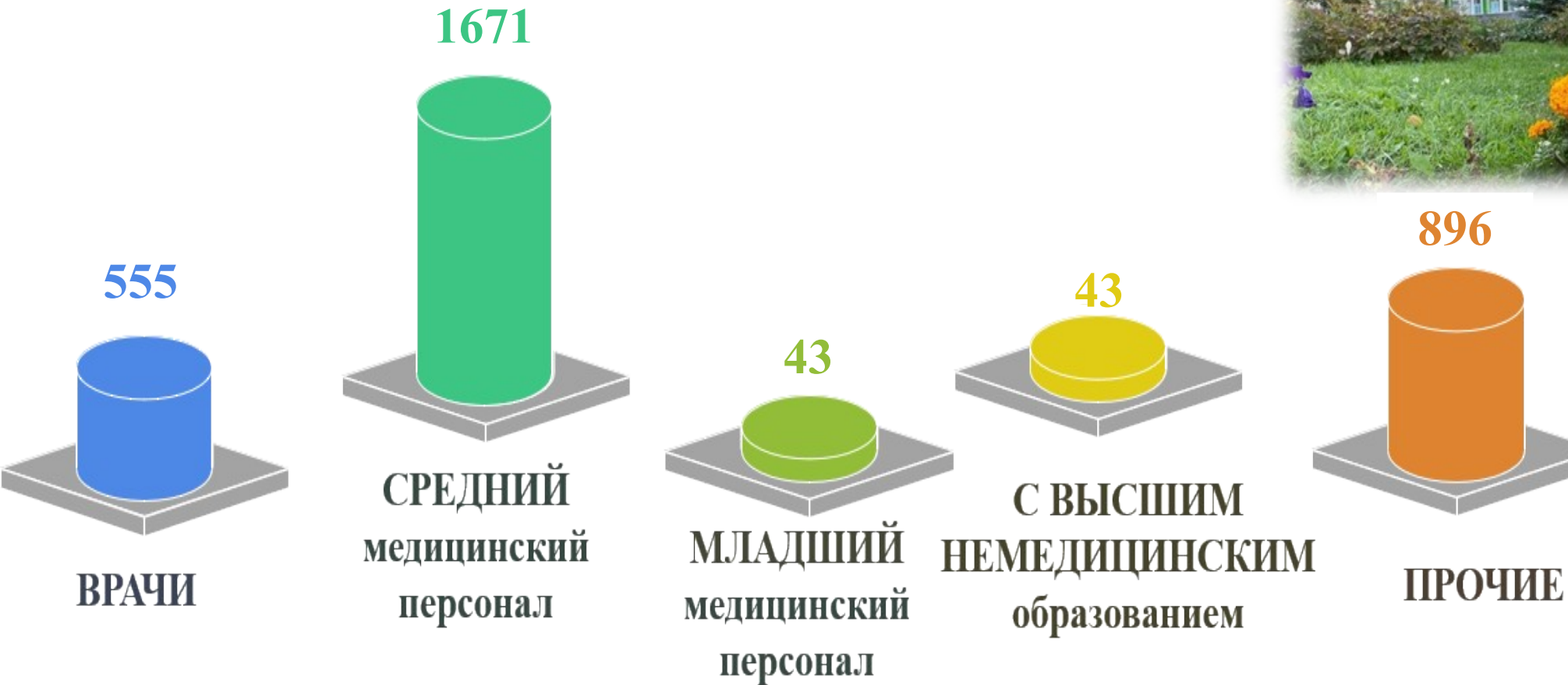
Численность прикрепленного населения

ГБУЗ РБ ГКБ № 1 г. Стерлитамак обслуживает население городского округа город Стерлитамак и муниципального района Стерлитамакский район РБ общей численностью на **01.01.2026 г. 304 771 чел.** (в том числе сельское – **46 922 чел.**), из них лиц старше трудоспособного возраста **67 755 чел.**, трудоспособное население - **163 828 чел.**
Детское население численностью **73 188 чел.**

Обслуживаемое население: 304771 чел., в том числе детей: 73188



кадровая структура ГБУЗ РБ ГКБ № 1 г. Стерлитамак





Обоснованность внедрения проекта «Курация»

Курация (от лат. cure – забота, попечение) – это процесс наблюдения, контроля и оказания помощи.

- Разобщенность

- Отсутствие контроля

- Профессиональная изоляция

- Поддержка в обеспечении материально-технической базы

- Отсутствие единого стандарта





Участники проекта

Кураторы

1. Главная медицинская сестра
2. Старший фельдшер
3. Старшие медицинские сестры взрослых поликлиник
4. Старшие медицинские сестры детских поликлиник

Курируемые

1. Фельдшера ФАП
2. Акушерки ФАП



ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ КУРАТОРОВ ФАП ГБУЗ РБ ГКБ №1 г.СТЕРЛИТАМАК

1. Общее положение

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность Кураторов, координирует и анализирует работу среднего медицинского персонала ФАП, совершенствует организационные и практические формы медицинской деятельности, повышает профессиональный статус работника ФАП. Координирует обучение и помогает дойти до результата.

1.2. Кураторы в своей работе руководствуются действующим законодательством Российской Федерации и Республики Башкортостан, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации, Республики Башкортостан, приказами ГБУЗ РБ ГКБ №1г.Стерлитамак

1.3. Руководителем кураторов, является главная медицинская сестра, членами старшие медицинские сестры структурных подразделений амбулаторной службы
 Бирюкова Н.Н. - главная медицинская сестра (руководитель группы)
 Иванова С.А. - старшая медицинская сестра общего поликлинического подразделения поликлиника №4 (дублер)
 Красюк И.Ю. - старшая медицинская сестра общего поликлинического подразделения поликлиника №1
 Слепнева Н.Н. - старшая медицинская сестра общего поликлинического подразделения поликлиника №2
 Рахматуллина Г.А. - старшая медицинская сестра общего поликлинического подразделения поликлиника №3
 Сафина А.С. - старшая медицинская сестра общего поликлинического подразделения поликлиника №5
 Шейцова Е.И. - старшая медицинская сестра общего поликлинического подразделения поликлиника №6 :



№	Наименование ФАП	Поликлиника курирующая ФАП	Ф.И.О. кураторов
1	Айгүлевский	Поликлиника №1	Красюк Инна Юрьевна ; Гумерова Оксана Валерьевна
2	Новофедоровский	Поликлиника №1	Красюк Инна Юрьевна ; Гумерова Оксана Валерьевна
3	Помрякский	Поликлиника №1	Красюк Инна Юрьевна ; Гумерова Оксана Валерьевна
4	Мурдашевский	Поликлиника №1	Красюк Инна Юрьевна ; Гумерова Оксана Валерьевна
5	Аючевский	Поликлиника №1	Красюк Инна Юрьевна ; Гумерова Оксана Валерьевна
6	Ново-Васильевский	Поликлиника №1	Красюк Инна Юрьевна ; Гумерова Оксана Валерьевна

График работы кураторов :

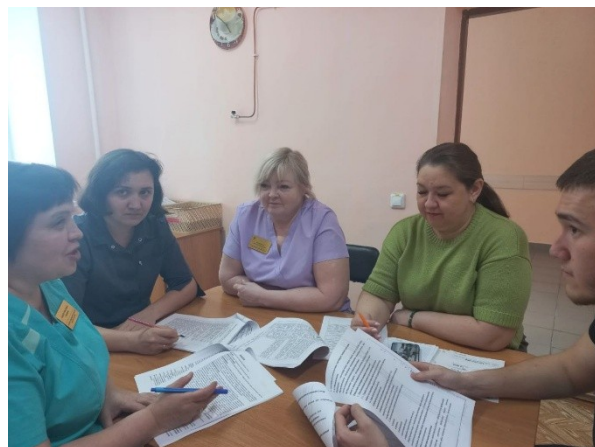
1. Диспансионная помощь - регулярная обратная связь по телефону и видео
2. Совет кураторов - 1 раз в квартал
3. Выезды на ФАП согласно графика:

Проверяющий (№ поликлиники)	Подразделение (ФАП)	Дата аудита	Ответственный	Ф.И.О. должность, состав работы
Поликлиника №1	Помрякский ФАП	03.03.2026 19.06.2026 25.09.2026 01.12.2026	Визюнова И.Ю. - старшая медсестра	Визюнова И.Ю. ст.м.с пол-ки Гумерова О.В. ст.м.с 1 тер.отд Муллагалиева А.А. ст.м.с 2 тер Ларионова С.В. ст.м.с ЦАОП
Поликлиника №1	Аючевский ФАП Ново-Васильевский ФАП	14.04.2026 14.07.2026 19.10.2026	Ларионова С.В. медсестра	Ларионова С.В. ст.м.с ЦАОП Гумерова О.В. ст.м.с 1 тер.отд Муллагалиева А.А. ст.м.с 2 тер
Поликлиника №1	Айгүлевский ФАП Мурдашевский ФАП	19.05.2026 21.08.2026 20.11.2026	Гумерова О.В. медсестра Муллагалиева А.А. медсестра	Визюнова И.Ю. ст.м.с пол-ки Гумерова О.В. ст.м.с 1 тер.отд Муллагалиева А.А. ст.м.с 2 тер Ларионова С.В. ст.м.с ЦАОП
Поликлиника №1	Ново-федоровский ФАП	20.04.2026 18.09.2026 30.10.2026	Муллагалиева А.А. медсестра	Визюнова И.Ю. ст.м.с пол-ки Гумерова О.В. ст.м.с 1 тер.отд Муллагалиева А.А. ст.м.с 2 тер Ларионова С.В. ст.м.с ЦАОП
Поликлиника №2	Стерлитамакский р-н, д.Абраксаново, ул.Центральная, 7/1	27.03.2026 25.06.2026 24.08.2026 26.11.2026	Слепнева Н.Н. старшая медсестра	1. Слепнева Н.Н. старшая мед. поликлиника 2. Жвалетдин тер.отд.
Поликлиника №2	Стерлитамакский р-н, д.Боголюбовка, ул.Салова, 22а Стерлитамакский р-н, с.Услабаш, ул.Мира, 12 А	27.03.2026 25.06.2026 24.08.2026 26.11.2026	Слепнева Н.Н. старшая медсестра	1. Слепнева Н.Н. старшая мед. поликлиника 2. Жвалетдин тер.отд.
Поликлиника №2	Стерлитамакский р-н, д.Турган, ул.Центральная, 33	27.03.2026 25.06.2026 24.08.2026 26.11.2026	Слепнева Н.Н. старшая медсестра	1. Слепнева Н.Н. старшая мед. поликлиника 2. Жвалетдин тер.отд.



Курация ФАП по территориальному принципу

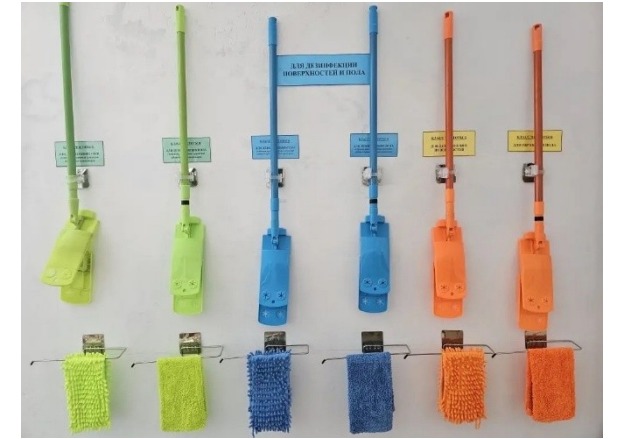
Подготовка фельдшеров ФАП к Республиканскому конкурсу «Лучший фельдшер ФАП»





**На уровне ФАП отработаны рекомендации
Росздравнадзора и приказ Министерства
Здравоохранения РФ от 29.04.2025 №260н.**

Результаты



Результаты проекта



• Единые стандарты

• Регулярная работа

• Поддержка и совет

• Обучение на местах

• Четкая коммуникация

• Эффективное управление

Открытие ЦУР «Служба заботы»

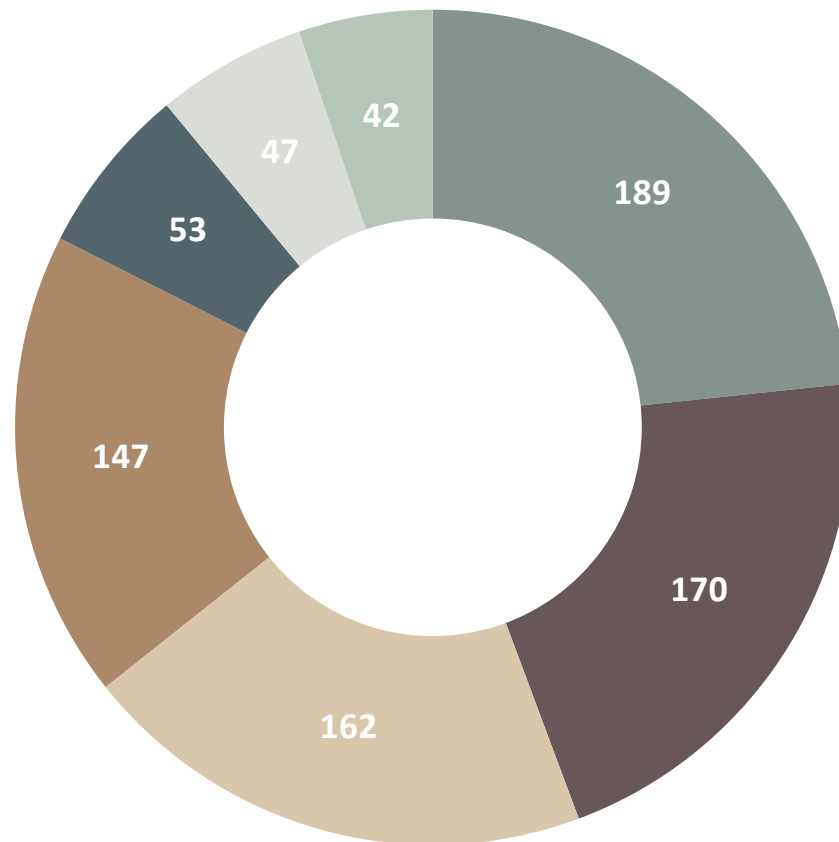


ИТОГИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЗА 1 КВАРТАЛ 2025 ГОДА



Всего в ГKB № 1 г. Стерлитамак
за 1 квартал 2025 года
поступило обращений и
сообщений от граждан

810



■ МЗ РБ

■ ПОС

■ Инцидент

■ Служба заботы

■ Горячая линия главного
врача

■ СМО

■ Телеграм-Чат

Центр управления рисками «Служба заботы»

Официальный сайт и социальные сети

Взаимодействует с общественностью через платформы социальных сетей

Управление обращениями

Обработывает и решает гражданские обращения поступающие через контрольно-надзорные органы и при личном обращении.

Платформа обратной связи

Собирает, анализирует, подготавливает срочные ответы на обращения пациентов для улучшения услуг.

Горячая линия

Предоставляет немедленную помощь и поддержку пациентам

Служба обзвона

Связывается с пациентами для оказания персонализированной помощи.

Управление инцидентами

Эффективно управляет и разрешает инциденты.



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Республики Башкортостан
Городская клиническая больница №1 города Стерлитамак

ПРИКАЗ

от 20.05.2025

№ 66-ОД п. 3

«О создании Центра управления рисками «Служба заботы» в ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак»

Руководствуясь требованиями за 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, защите информации», законом Российской Федерации от 2006 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» и

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать с 01.06.2025 г. Центр управления рисками «Служба заботы».
2. Организовать работу ЦУР «Служба заботы» по адресу: г. Стерлитамак, ул. Халты

3. обеспечить работу с обращениями граждан в соответствии с требованиями Положения;
- 6.3. обеспечить работу с обращениями граждан в соответствии с требованиями утвержденного Положения;
- 6.4. обеспечить анализ обращений, своевременную и оперативную подготовку и представление сводных отчетов по обращениям граждан, в том числе совместно с канцелярией по обращениям, поступившим в рамках ФЗ-59;
- 6.5. обеспечить работу службы заботы по вопросам взаимодействия с пациентами, с пресс-службой.
7. Заведующей канцелярией Ананиной М.А. ознакомить с настоящим приказом ответственных лиц под роспись.
8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

Исп: Хабибуллин Ф.К.
89659286779



И.И. Яппаров

1. Общие положения

Настоящее Положение определяет порядок функционирования Центра управления рисками (далее – ЦУР) «Служба заботы» с целью организации работы с обращениями граждан, поступающими через платформу обратной связи и систему быстрого реагирования «Инцидент-Менеджмент», телеграмм-чат «Стерлитамак. Заровье», горячую линию главного врача. Предметом деятельности ЦУР является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, с уведомлением заявителей о принятии по ним решений, в том числе сопровождения пациентов после оказания медицинской помощи, и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Положением в Организации обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положение распространяется на все обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, на официальных страницах в социальных сетях. ЦУР взаимодействует со всеми структурными подразделениями Организации для обеспечения работы с обращениями граждан в соответствии с требованиями утвержденного Положения.

Для взаимодействия и тесного сотрудничества с другими подразделениями больницы, главным врачом назначаются ответственные лица за организацию работы ЦУР «Служба заботы».

2. Цели и задачи ЦУР

Основная цель ЦУР – минимизация рисков, связанных с организацией оказания медицинской помощи, улучшение качества обслуживания пациентов, обеспечение доступности и эффективности оказываемой медицинской помощи, снижение количества инцидентов и жалоб от граждан, повышение уровня удовлетворенности пациента и рейтинга медицинской организации, повышение уровня доверия пациентов и медицинских работников.

Для достижения цели ЦУР выполняет следующие задачи:

- прием, регистрация и обработка обращений;
- своевременная подготовка и оформление ответов совместно с заведующими подразделений и отделений, начальниками отделов;
- предоставление или размещение ответов в установленные сроки;
- анализ обращений, реагирование на инциденты, выявление потенциальных источников рисков, связанных с организацией оказания медицинской помощи;
- разработка плана мероприятий для корректировки выявленных рисков;
- мониторинг эффективности принятых мер (обзвон, опрос, анкетирование);
- проведение обучения персонала по требованиям к содержанию и порядку формирования ответов, по комбинированной и речевым модулям общения с заявителями/пациентами;
- подготовка отчетности.

3. Полномочия ЦУР

ЦУР имеет право: запрашивать информацию от всех структурных подразделений Организации, необходимую для выполнения своих функций.

Принимать участие во внутренних аудитах и проверках по вопросам работы по обращениям граждан.

Вносить предложения руководству Организации по управлению рисками и улучшению качества организации медицинской деятельности.

Участвовать в расследовании инцидентов и неблагоприятных событий.

Представлять отчеты о своей деятельности руководству Организации.

СОЗДАНИЕ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ ПО РАЗРАБОТКЕ ДОРОЖНОЙ КАРТЫ

Протокол рабочего совещания по результатам анализа поступивших обращений в ГБУЗ РБ ГКБ № 1 г. Стерлитамак за I квартал 2025 г., в письменных и электронных формах через вышестоящие организации посредством системы электронного документооборота «Дело-WEB», цифровую платформу обратной связи Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и информационно-аналитическую систему «Медialogия»

Председательствовал: главный врач Яппаров И.И.

Присутствовали:

Заместитель главного врача по медицинской части – Бакнев И.М.
 Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе – Гаскаров И.Р.
 Заместитель главного врача по хирургической части– Булатов И.Х.
 Заместитель главного врача по детству и родовспоможению– Муслимова А.М.
 Заместитель главного врача по клиничко-экспертной работе– Ямлиханов Г.Т.
 Заместитель главного врача по организационно-методической работе– Хабибуллин Ф.К.
 Заведующий организационного-методического отдела – Янбердина Э.М.
 Специалист по работе с обращениями граждан в системе «Инцидент-менеджмент» - Габдрафикова Э.Р.
 Специалист по работе с обращениями граждан в системе ПОС – Сатлыкова А.Р.
 Врач-статистик ОМО – Маукаева М.А.
 Специалист по связям с общественностью – Дмитриева Д.Д.



Докладчики: Хабибуллин Ф.К. – заместитель главного врача по организационно-методической работе

№ п/п	Содержание мероприятий
1.	Провести работу по повышению информационных знаний жителей о способах записи на прием к врачу.

15.	Фактическое объединение служб обзвона выписанных и отказавшихся от госпитализации в приемном отделении ГБУЗ РБ ГКБ № 1 г. Стерлитамак пациентов, служб работы с обращениями граждан в ПОС, системе «Инцидент-менеджмент», в здравчатах в мессенджере «Telegram» федерального проекта «Здравконтроль», поступившими через «Горячую линию» главного врача ГБУЗ РБ ГКБ № 1 г. Стерлитамак, в письменных и электронных формах для рассмотрения в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в единую службу – ЦУР «Служба заботы»	02.06.2025	Главный врач Яппаров И.И.	Заместитель главного врача по ОМР Хабибуллин Ф.К.
-----	---	------------	---------------------------	---



РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

Опрос населения

Заполнить Сводка Реестр Доска Календарь Таймлайн Настройка

Сколько Вам лет? *

Укажите Ваш пол *

Ваш социальный статус *

Как часто вы обращаетесь в медицинские учреждения?

Приходилось ли Вам сталкиваться с трудностями при получении медицинской помощи, если да то с какими? (можно выбрать несколько вариантов ответов)

- Нет
- Да, сроки ожидания, нет записи
- Да, грубость медицинских работников
- Да, некомфортные условия пребывания, ремонт
- Да, большие очереди
- Другое

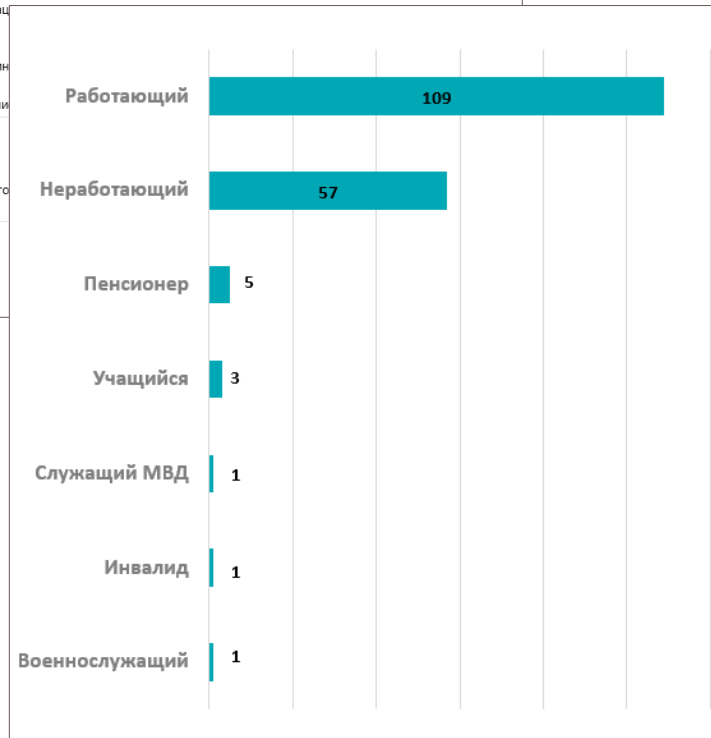
Если Вы столкнулись с трудностями при получении медицинской помощи, куда Вам удобнее обратиться или написать об этом? (Можно выбрать несколько вариантов ответов)

- Пойду к заведующему поликлиникой, отделением
- Пойду к главному врачу, к его заместителям
- Напишу в социальных сетях (Главе РБ, Минздрав)
- Напишу в социальных сетях ГКБ № 1 г. Стерлитамак, главного врача, администрацию
- Позвоню на «Горячую линию» Минздрава, ФОМС, Росздравнадзора
- Позвоню на «Горячую линию» ГКБ № 1 г. Стерлитамак
- Напишу в прокуратуру, следственный комитет, Росздравнадзор, Минздрав, Администрацию
- На Госуслугах
- Другие источники (Стерлитамак онлайн, Типичный Стерлитамаковец, Черный список)

Знаете ли Вы, о существовании таких каналов обратной связи как: (можно выбрать несколько вариантов ответов)

- Горячая линия ГКБ №1 г. Стерлитамак
- Служба Заботы ГКБ №1 г. Стерлитамак
- Чат Стерлитамак-Здоровье
- Официальные страницы в ВК и в ОК ГКБ № 1 г. Стерлитамак, Главного врача и его заместителей
- Не знаю

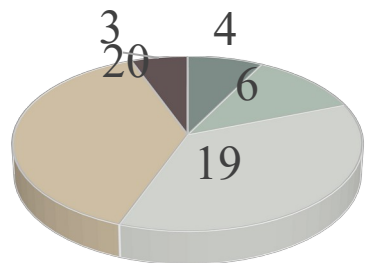
Списки [Добавить комментарий](#)



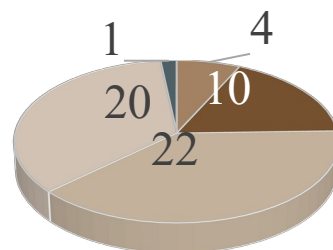
Портрет заявителя платформы обратной связи ГосУслуг

Социальный статус – работающие

Мужчины – 52



Женщины - 57

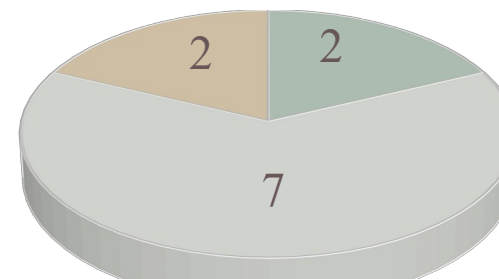


■ до 25
 ■ 26-35
 ■ 36-45
■ 46-65
 ■ 66 и выше

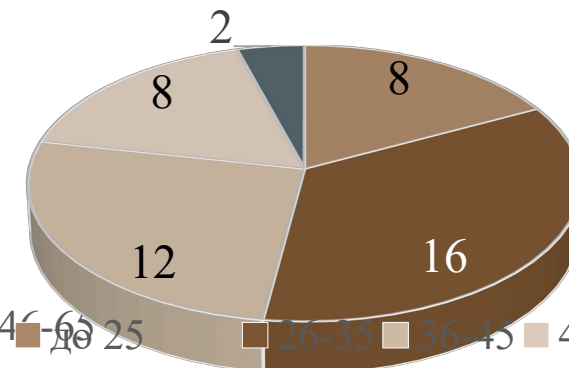
■ до 25
 ■ 26-35
 ■ 36-45
■ 46-65
 ■ 66 и выше

Социальный статус – неработающие

Мужчины – 11



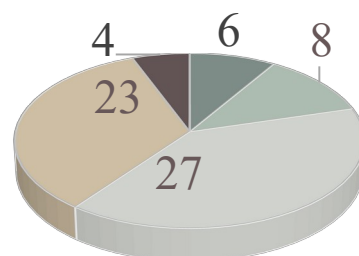
Женщины – 46



■ до 25
 ■ 26-35
 ■ 36-45
 ■ 46-65
■ 66 и выше
 ■ 66 и выше

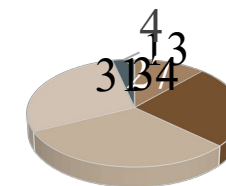
Всего - 177

Женщины - 29



■ до 25
 ■ 26-35
 ■ 36-45
 ■ 46-65
 ■ 66 и выше

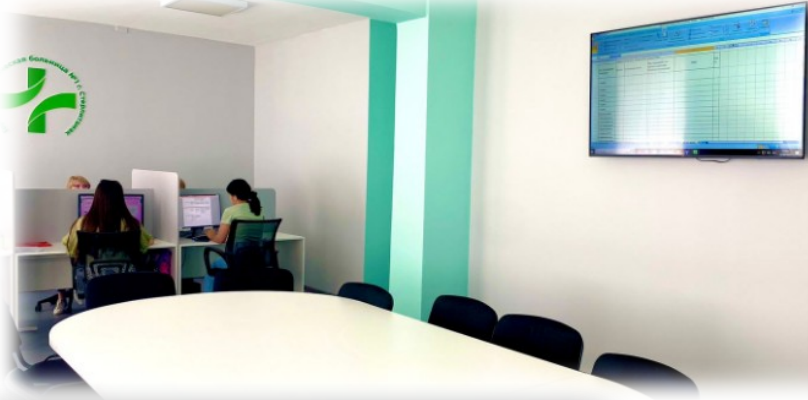
Женщины - 109



■ до 25
 ■ 26-35
 ■ 36-45
■ 46-65
 ■ 66 и выше



Локальные документы по организации работы ЦУР «Служба заботы»



Приложение №6
к приказу ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак
от 22.01.24г. № 6-ОД п.2

Пациент (ФИО): _____ Тел: _____

Оператор: Добрый день (И.О. пациента), Вам звонит с ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак. Оператор *Шарипова Гузель Маратовна* со «Службы заботы». Есть ли у Вас возможность уделить нам несколько минут? «Службы заботы» осуществляет контроль за состоянием наших пациентов после выписки со стационара. Разрешите задать несколько вопросов:

Как Ваше общее самочувствие после выписки из стационара?

Удовлетворительно _____

Хорошо _____

Не удовлетворительно _____

Соблюдаете ли Вы рекомендации врача?

ДА

НЕТ

Насколько комфортны были для Вас условия пребывания в нашем учреждении:

А) Условия пребывания

Удовлетворительно

Неудовлетворительно (уточняем)

Б) Питание

Удовлетворительно

Неудовлетворительно (уточняем)

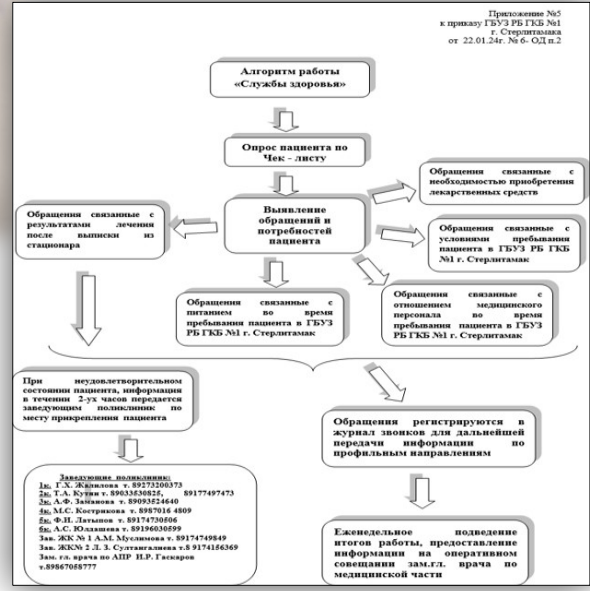
В) Отношение медперсонала от 0 до 10 баллов (менее 10 баллов уточняем)

10 баллов

___ баллов (менее 10 баллов, уточняем)

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых медицинских услуг:

Оператор: Благодарим Вас за ответы на вопросы! Здоровья Вам! До свидания!



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Республики Башкортостан
Городская клиническая больница №1 города Стерлитамак

ПРИКАЗ

от 16.04.2025 г. № 51-ОД п. 6

«Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации»

Руководствуясь требованиями закона Российской Федерации от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и в целях обеспечения права пациента или его законного представителя на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак, а также повышения удовлетворенности пациентов оказываемой медицинской помощью в ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак,

ПРИКАЗЫВАЮ:

- Утвердить:
 - Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак (далее Порядок) (приложение № 1).
 - Досудебный (внесудебный) порядок обжалований решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак (далее Досудебный порядок) (приложение № 2).
 - Форму журнала регистраций обращений граждан (приложение № 3).
 - Форму учетной карточки приема граждан (приложение № 4).
 - Форму отчета об обращении граждан (Приложение № 5).
 - Форму ежедневного отчета об обращении граждан в системе цифровой платформы обратной связи и информационно-аналитической системе «МедиаЛогик» (приложение № 6).
 - План мероприятий по сокращению общего количества обращений, поступающих от граждан в отношении ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак в письменных и электронных формах через вышестоящие организации посредством системы электронного документооборота «Дело-WEB», цифровую платформу обратной связи Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и информационно-аналитическую систему «МедиаЛогик» (Приложение № 7)

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Республики Башкортостан
Городская клиническая больница №1 города Стерлитамак

ПРИКАЗ

22.01.2024 г. № 6 – ОД п. 2

«Об организации Дорожной карты – внедрение «Службы Заботы» в ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак»

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак,

ПРИКАЗЫВАЮ:

- Разработать Дорожную карту по внедрению «Службы Заботы» (Приложение №1).
- Утвердить ответственное лицо за внедрение телефонов горячей линии:
 - Тарасова С.В. – заместителя главного врача по организационно-методической работе.
- Утвердить ответственное лицо за внедрение «Службы Заботы»:
 - Имялианова Г.Т. – заместителя главного врача по клинико-экспертной работе.
- Ответственным лицам разработать Положение по этапам внедрения «Службы здоровья».
- Хисамовой И.С. – заместителю главного врача по экономическим вопросам:
 - выделить 4 штатные единицы оператора в организационно-методическое отделение для организации работы «Горячей линии» в ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак;
 - Столаровой И.В. – начальнику отдела кадров:
 - доукомплектовать организационно-методическое отделение штатными для организации работы «Горячей линии» в ГБУЗ РБ ГКБ №1 г. Стерлитамак.
 - Галеевой И.И. – начальнику отдела информации:
 - в срок до 31.01.2024 г. обеспечить техническое оснащение специальной горячей линии, далее бесперебойностью работы «Службы заботы».
 - Определить территориальное расположение специалистов в телефоне горячей линии по адресу: ул. Патриотическая, 59.

Уважаемый пациент!

Администрация ГБУЗ РБ ГКБ № 1 г. Стерлитамак

Поздравляет Вас с завершением лечения и выпиской из больницы! Желаем Вам крепкого здоровья!

После выписки из больницы оператор «Службы заботы» ГБУЗ РБ ГКБ № 1 г. Стерлитамак позвонит Вам для опроса Вашего самочувствия с номера т. 89872511822 на 3 сутки после выписки.

Дата и время осуществления звонков: понедельник - пятница с 09:00 до 17:00 ч.

Будьте добры, ответьте на звонок или перезвоните, в случае обнаружения пропущенного вызова. Благодарим Вас!



ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ ГЛАВНОГО ВРАЧА

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Башкортостан: Городская клиническая больница №1 города Sterlitamak

45320, Республика Башкортостан, г. Sterlitamak, ул. Коммунистическая, д. 97

"Горячая линия" главного врача: +79872511622
Отделение платных услуг: 8-800-200-2737

Аа

О больнице • Услуги • Специалисты • Пациенты • Контакты • 80-летие Победы

Возникла проблема? Сообщите о ней

Написать обращение

ПОРТАЛ О ЗДОРОВОМ ОБРАЗЕ ЖИЗНИ 8 800 200 0 200
Официальный ресурс Министерства здравоохранения Российской Федерации
TAKZDOROVO.RU

1945 2025 С ПРАЗДНИКОМ ВЕЛИКОЙ ПОБЕДЫ!

"Горячая линия" главного врача ГБУЗ РБ ГKB №1 г. Sterlitamak
+79872511622, +7 (3473) 30-37-00

Городская клиническая больница №1 г. Sterlitamak

"Горячая линия" главного врача
+7 (987) 251-16-22

позвонить

Уважаемый пациент!

Вы обратились за медицинской помощью в приёмное отделение ГKB №1 г. Sterlitamak. **Убедительно рекомендуем Вам обратиться в поликлинику для продолжения Вашего лечения.** Информлируем Вас о том, что в скором времени с Вами свяжутся представители «Службы заботы» (+7 (3473) 303-700) для уточнения информации о вашем состоянии здоровья и разъяснения дальнейших действий в случае необходимости обращения за медицинской помощью. Просим Вас ответить на звонок, это не мошенники.

Если у Вас остались вопросы просим Вас нам позвонить или написать

Горячая линия
+7 (987) 25-11-622

QR-код

Ответ в течение 24 часов

122 ЕДИНАЯ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА

Вызвать врача на дом, записаться на приём, вакцинацию, диспансеризацию.



Ваше здоровье – наша миссия

594

число обращений, обработанных посредством Горячей линии главного врача за 5 месяцев текущего года

Обращаться по телефону:
+7 987 25 11 622



Посты Фото Видео Клипы

Городская клиническая больница

Горячая линия главного врача

по вопросам доступности и качества оказания медицинской помощи

Горячая линия
+7 987 25 11 622
str.gkb1@doctorrb.ru

с 8:00 до 16:30
выходной сб, вс

"Горячая линия" главного врача
+7 (987) 251-16-22

Отсканируйте QR-код и задайте свой вопрос

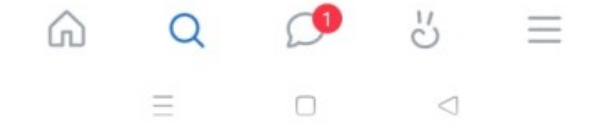
✓ Для удобства обращения в наше учреждение функционирует Горячая линия главного врача. Все вопросы, поступающие в эту службу, оперативно обрабатываются специалистами при тесном взаимодействии с руководством больницы.

☎ Если у вас есть вопрос по оказанию медицинской помощи, вы можете обратиться по телефону +7(987)25-11-622 по будням.

50 3 26 3 июн

Почти 6 сотен обращений с начала этого года были обработаны через Горячую линию главного врача Показать ещё

9 3 20 ч назад



МОНИТОРИНГ «КРАСНЫХ ЗОН»

Посты Фото Видео Кли

Городская клиническая больница

Ваше здоровье – наша миссия

Не могу записаться напрямую к врачу узкого профиля. Как попасть на приём?

Запись к профильным врачам осуществляется через участкового терапевта, потому что первичный осмотр должен проводить именно врач общей практики в поликлинике.

Он назначит необходимые обследования – это позволит профильному специалисту точно установить диагноз и выбрать оптимальный курс лечения. Такой подход значительно уменьшает риск осложнений и ошибок в диагнозе.

Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической службе
Ильшат Римович Гаскаров

Ваше здоровье – наша миссия

Запись к врачу-терапевту осуществляется:

- По номеру 122 (доб.2) Контакт-центра;
- В регистратуре корпуса;
- Через инфомат в поликлинике;
- Через портал «Госуслуги»;
- В мобильном приложении «К врачу»;

- На портале doctor.bashkortostan.ru

? Тема записи к врачу регулярно входит тройку лидеров по обращениям на «горячую линию» и формы обратной связи. Стабильно возникают вопросы, связанные с записью к врачам узкой специализации. Ключевое - приём врачей узкой специализации после посещения терапевта.

✓ На этот вопрос дал разъяснения заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической службе Ильшат Римович Гаскаров. Он пояснил, для чего этот процесс выстроен определённым образом. Способы записи к участковому врачу представлены в информационной карточке.

Служба здоровья

Способы записи на прием к врачу:

- через Сай-центр: бесплатный номер 122 для абонентов МТС, МегаФон, Билайн, Сетел, Теле2, а также со стационарных телефонов абонентов ПАО «Башинформсвязь» с 7.30 до 19.00 ч. в будние дни (запись на прием к врачу, вызов врача на дом, запись на вакцинацию);
- по телефону регистратуры:
 - поликлиника по адресу ул. Коммунистическая, д. 91, тел. 8 (3473) 30-42-45 с 07.00 до 20.00, оформление вызова врача на дом с 7.00 до 18.00 ч. в будние дни, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней;
 - поликлиника по адресу ул. Пр. Ленина 30 Г, тел. 8(3473) 30-25-02, при обращении в регистратуру поликлиники;
- через **infomats**, установленные в поликлинике;
- через **infomats** - республиканский интернет-портал: <https://doctor.bashkortostan.ru>;
- через федеральный портал государственных услуг: <http://www.gosuslugi.ru> (запись на прием к первичному звену специалистов).

С адресами и участками можно ознакомиться на сайте

Подписаться

Горячая линия главного врача

по вопросам доступности и качества оказания медицинской помощи

Горячая линия +7 987 25 11 622

str.gkbl@doctorrb.ru

с 8.00 до 16.30 выходной сб, вс

Отсканируйте QR-код и задайте свой вопрос

Спросите врача, не выходя из дома

В Городской клинической больнице №1 активно действует горячая линия главного врача Ильшата Яппарова – пациенты могут напрямую задать вопросы, поделиться своими проблемами и предложениями. Новый формат открытого общения позволит оперативно решать важные вопросы, улучшать качество обслуживания и укреплять доверие между пациентами и медицинским персоналом. На часто задаваемые вопросы ответила заведующая поликлиникой корпуса №5 ГКБ №1 Анастасия Юлдашева.

2 Лайк 2 9 мин назад

«Сельские нивы» · Автор Подробнее <https://vk.cc/cNb2GC> 9 минут назад Ответить

Уважаемый гражданин!

Доводим до Вашего сведения, что Вы прикреплены к ГКБ №1 г. Стерлитамак. Ваш участковый терапевт: **Яковлева Татьяна Евгеньевна**. Для того, чтобы записаться на прием к врачу, на вакцинацию, диспансеризацию, вызвать врача на дом позвоните по номеру:



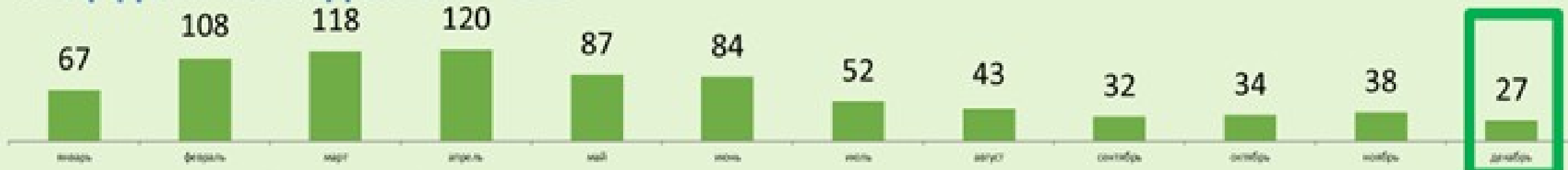
Телефон регистратуры: **+7 (3473) 30-14-89**
 Телефон приемной главного врача: **+7 (3473) 30-29-22**
 Скачайте приложение «**К ВРАЧУ**» на **RuStore**, **Google play**, **App Store** для удобной записи к врачу!
График работы поликлиники: понедельник - пятница: с 08.00 до 20.00 часов, суббота: с 08.00 до 17.00.
 В случаи возникновения трудностей с получением медицинской помощи **убедительно рекомендуем Вам обратиться на Горячую линию главного врача +7 (987) 25-11-622**

или напишите нам

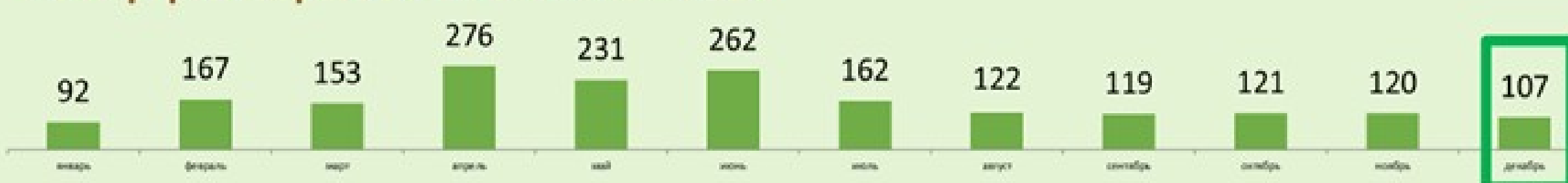


РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН с 01.01.25 по 31.12.25

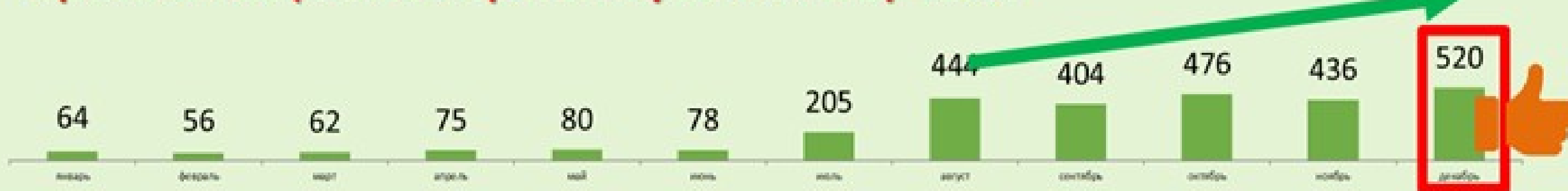
Инцидент –менеджмент – 810



Платформа обратной связи ЕГПУ – 1932



Горячая линия (главного врача и службы заботы) – 2900



**БЛАГОДАРЮ ЗА
ВНИМАНИЕ!**