

**Анализ обращений граждан в Министерство здравоохранения
Алтайского края
за 9 месяцев 2020 года.**

Приём обращений граждан проводится: на личном приёме Министра, через интернет приёмную, при подаче письменных обращений в Министерство, по телефону, при устном обращении к начальнику отдела «по работе с обращениями граждан и контролю качества», начальникам секторов данного отдела, главным специалистам отдела (согласно графика утверждённого Министром), на горячую линию, которая работает в круглосуточном режиме. Обращения регистрируются и рассматриваются в установленном законом порядке.

Для упорядочения работы с обращениями, с января 2014 года Министерством был создан отдел по работе с обращениями и контролю качества, в состав которого входит 2 сектора: сектор по работе с обращениями граждан и сектор по контролю качества. «Сектор по работе с обращениями граждан» укомплектован:

начальник сектора – Семина Ольга Леонидовна;
главный специалист – Абрамов Виктор Геннадьевич;
главный специалист – Решетников Глеб Евгеньевич;
главный специалист – Краева Ольга Валерьевна;
главный специалист – Курашова Оксана Николаевна;
ведущий специалист – Дорожкина Лариса Александровна;
главный специалист – Караванец Екатерина Романовна;
главный специалист- Сидоровь Николай Сергеевич;
ведущий специалист – Зайцева Ольга Сергеевна.

Сектором проводится рассмотрение обращений граждан и их анализ. Анализ проводится ежеквартально по: содержанию; количеству обращений в показателях на 10 тыс. прикрепленного населения в разрезе краевых государственных бюджетных учреждений здравоохранения; обоснованности обращений; группам заболеваний; органам государственной власти – куда обратился заявитель.

Работа «Горячей линии» в круглосуточном режиме организована с ноября 2015 года. Кроме этого с июня 2016 года в Министерстве назначен специалист по приёму устных обращений и приёму граждан, для чего выделен отдельный кабинет и номер телефона.

При выявлении нарушений прав пациента при оказании ему медицинской помощи, обращение передаётся в сектор «контроля качества» для проведения внеплановой проверки в рамках ведомственного контроля качества оказания медицинской помощи. При неоднократном рассмотрении обоснованных обращений на данную медицинскую организацию проводится внеплановая проверка медицинской организации сектором «контроля качества».

По результатам анализа на имя Министра предоставляется ежеквартальный отчёт.

Результаты анализа обоснованных обращений граждан используются при составлении рейтинга медицинских организаций края. Наличие обоснованных обращений граждан является основанием для применения наказующих санкций к руководителям (по решению комиссии Министерства). Выявленные дефекты в организации оказания медицинской помощи передаются в отдел «по организации медицинской помощи взрослому и детскому населению» для принятия управленческих решений по их устранению.

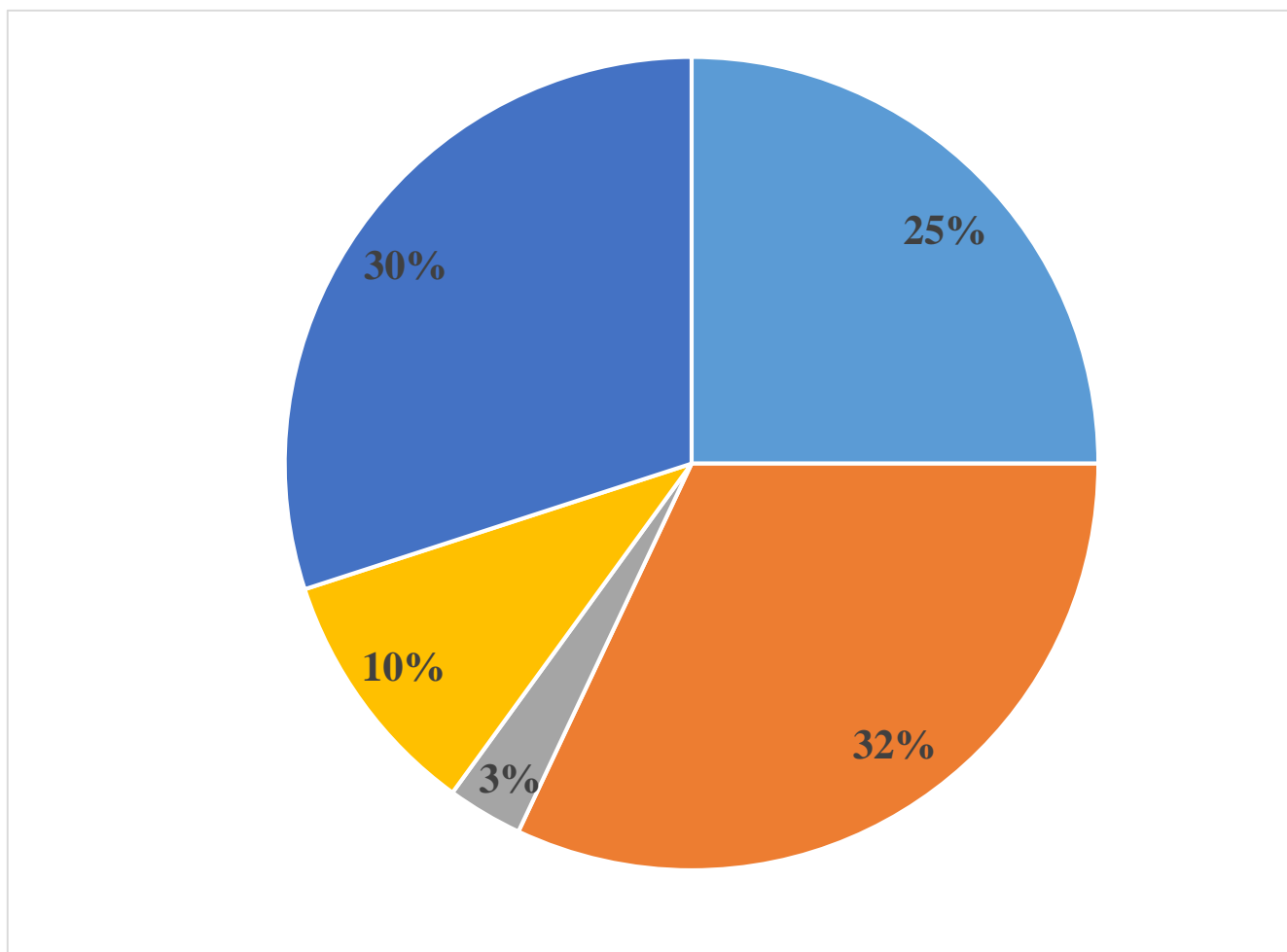
Структура обращений по содержанию за 9 мес. 2020 г.

Содержание обращений	9 мес. 2019		9 мес. 2020		+/- %
	Абсолют.	%	Абсолют.	%	
Качество оказания медицинской помощи	2274	39	1629	25	-14
Организация медицинской помощи	1866	32	2085	32	0
Направление на МСЭ	233	4	195	3	-1
Соблюдение медицинской этики и деонтологии	584	10	652	10	0
Льготное лекарственное обеспечение	875	15	1957	30	+15
Всего	5832	100	6518	100	

За 9 месяцев 2020 года зарегистрировано 6518 письменных обращений, что на 686 обращений больше, чем за аналогичный период 2019 года (на 11 %).

Начиная с апреля 2020 года это в основном обращения по вопросам, связанным с распространением и профилактикой коронавирусной инфекции.

В структуре обращений за 9 мес. 2020 в сравнении с 9 мес. 2019 г. увеличилось на 15% количество вопросов по льготному лекарственному обеспечению и уменьшилось на 14% количество обращений по вопросам качества оказания медицинской помощи, на 1% по вопросам установления группы инвалидности либо в отказе в оформлении направления на МСЭ. Осталось на уровне прошлого года количество обращений по соблюдению медицинской этики и деонтологии, организации медицинской помощи.



По результатам анализа обращений **по содержанию** за 9 месяцев 2020 года на 1 месте стоит количество обращений по вопросам организации медицинской помощи (32%), на втором месте по количеству обращений стоят вопросы льготного лекарственного обеспечения (30%), на третьем месте на качество оказания медицинской помощи (25%), не соблюдения медицинской этики и деонтологии (10%). На несогласие с установленной группой инвалидности, либо в отказе в оформлении направления на МСЭ зарегистрировано (3%) обращений.

Количество обращений на качество оказания медицинской помощи по группам заболеваний за 9 мес. 2020 г.

№ п\п	Группы заболеваний	Количество обращений	% в структуре
1.	Болезни органов дыхания	504	31
2.	Болезни органов пищеварения, в т.ч. зубов	82	5

3.	Новообразования	179	11
4.	Инфекционные заболевания	114	7
5.	Болезни нервной системы	164	10

6.	Болезни крови и системы кровообращения	82	5
7.	Беременность, роды и послеродовой период	98	6
8.	Болезни эндокринной системы	47	3
9.	Психические расстройства, наркология	162	10
10.	Травмы	98	6
11.	Прочие (мочеполовая, болезни лор - органов, глаз, опорно-двигательного аппарата и др.)	99	6
12.	Всего	1629	100

Первое место в соответствии с таблицей занимают болезни органов дыхания у взрослых и детей (504 обращения-31%); второе место- по поводу лечения заболеваний группы новообразований (179 обращений-11%), психические заболевания (162 обращения-10%), болезни нервной системы (164-10%). По остальным группам в структуре отмечается удельный вес менее 10%.

По вопросам доступности оказания медицинской помощи в Министерство здравоохранения Алтайского края за 9 месяцев 2020 года поступило 1866 обращений граждан, из которых 559 обращений (30%) по вопросам доступности медицинской помощи в детских медицинских организациях. По вопросам доступности медицинской помощи во взрослых медицинских организациях поступило 1307 обращений (70%).

Обращения граждан анализируются **в разрезе лечебных учреждений края.** Часть обращений не привязаны к конкретному лечебному учреждению: это вопросы об оказании помощи заявителю в обследовании и лечении, обеспечении льготными лекарственными препаратами, несогласие с установленной группой инвалидности, юридические консультации по вопросам оказания медицинской помощи, не удалось выяснить прикрепление к ЛПУ заявителя.

По обоснованности изложенных в обращениях фактов:

- 1) подтвердились полностью – 4% (260 обращений);

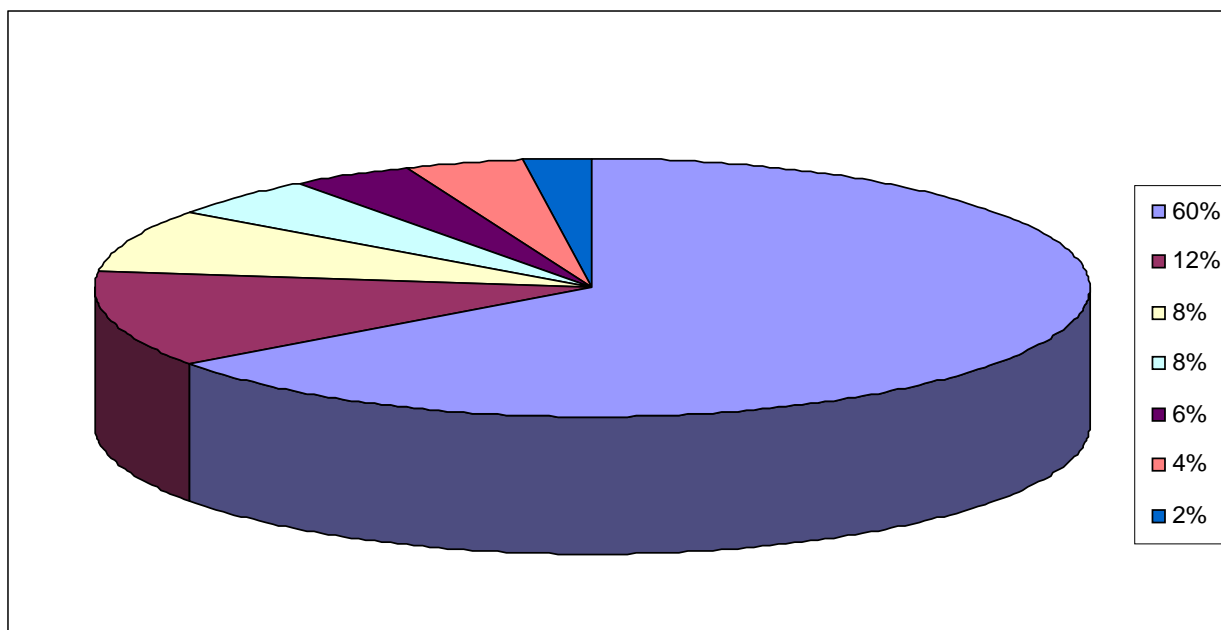
- 2) подтвердились частично (часть фактов, указанных в обращении) – 81% (5279 обращений);
- 3) не подтвердились полностью –15% (979 обращений).



При проведении служебного расследования по обращению гражданина учитывается обоснованность фактов. При их подтверждении лечебное учреждение предоставляет нам информацию о наложении дисциплинарного взыскания на должностное лицо, ответственное за нарушение норм законодательства в области здравоохранения и какие приняты меры для устранения недостатков.

По обращениям заявителей в Государственные органы власти

- 1) Министерство здравоохранения Алтайского края -60%;
- 2) Администрацию края -12%;
- 3) Министерство здравоохранения РФ -8%;
- 4) Администрацию Президента – 8%;
- 5) Росздравнадзор – 6%;
- 6) Органы прокуратуры – 4%;
- 7) Уполномоченному по правам человека – 2%.



За 9 месяцев 2020 года устных обращений всего зарегистрировано 46315. В том числе принято специалистом по приёму устных обращений 15114 обращений, из них с целью юридических консультаций 9068 обращений (60%), по оказанию помощи 6046 (40%). Все обращения рассмотрены, вопросы заявителей решены. По телефону «горячей линии» принято 31201 обращение.

По итогам 9 месяцев 2019 года было зарегистрировано 11656 устных обращений. Рост за аналогичный период 2020 года произошел в 4 раза. Повышение активности граждан связано с введением ограничительных мероприятий в связи с распространением новой коронавирусной инфекции.

Начальник отдела
по работе с обращениями граждан
и контролю качества

Т.А. Батрак

О.Л. Сёмина 623105