

**Анализ обращений граждан в Министерство здравоохранения
Алтайского края
за 1 квартал 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;
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.

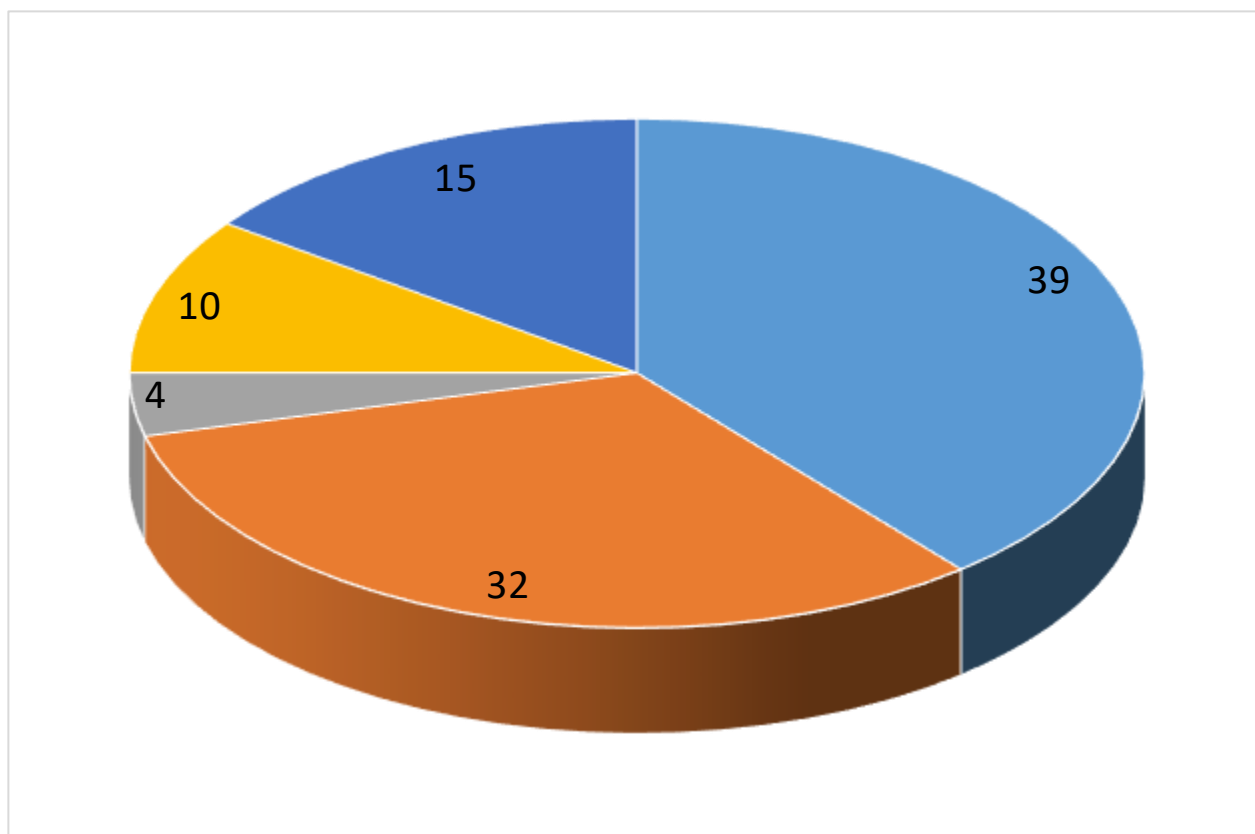
Структура обращений по содержанию за 1 кв. 2020 г.

Содержание обращений	1 кв. 2019		1 кв. 2020		+/- %
	Абсолют.	%	Абсолют.	%	
Качество оказания медицинской помощи	763	41	799	39	-2
Организация медицинской помощи	632	34	656	32	-2
Направление на МСЭ	132	7	83	4	-3
Соблюдение медицинской этики и деонтологии	186	10	205	10	0
Льготное лекарственное обеспечение	148	8	307	15	+7
Всего	1861	100	2050	100	

За 1 квартал 2020 года зарегистрировано 2050 письменных обращений, что на 189 обращений больше, чем за 1 квартал 2019 года (на 10 %).

Рост количества обращений связан с увеличением количества случаев «веерной рассылки», проводимой реструктуризацией медицинских организаций, увеличением доступности интернет ресурсов.

В структуре обращений по их содержанию, в сравнении с 1 кварталом 2019 года, увеличилось на 7% количество вопросов по льготному лекарственному обеспечению и уменьшилось на 2% количество обращений по вопросам качества оказания медицинской помощи, на 2% по вопросам организации медицинской помощи, на 3% 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.



По результатам анализа обращений **по содержанию** за 1 квартал 2020 года на 1 месте стоит количество обращений на качество оказания медицинской помощи (39%), на втором месте по количеству обращений стоят вопросы организации медицинской помощи (32%), на третьем месте вопросы льготного лекарственного обеспечения (15%), не соблюдения медицинской этики и деонтологии (10%). На несогласие с установленной группой инвалидности, либо в отказе в оформлении направления на МСЭ зарегистрировано (4%) обращений.

Количество обращений на качество оказания медицинской помощи по группам заболеваний за 1 квартал 2020 г.

№ п\п	Группы заболеваний	Количество обращений	% в структуре
1.	Болезни органов дыхания	167	21
2.	Болезни органов пищеварения, в т.ч. зубов	80	10
3.	Новообразования	87	11
4.	Инфекционные заболевания	56	7
5.	Болезни нервной системы	81	10

6.	Болезни крови и системы кровообращения	79	10
7.	Беременность, роды и послеродовой период	48	6
8.	Болезни эндокринной системы	26	3
9.	Психические расстройства, наркология	80	10
10.	Травмы	47	6
11.	Прочие (мочеполовая, болезни лор - органов, глаз, опорно-двигательного аппарата и др.)	48	6
12.	Всего	799	100

Первое место по группам болезней в структуре обращений занимают болезни органов дыхания у взрослых и детей (167 обращений-21%); второе место- по поводу лечения заболеваний группы новообразований (87 обращений-11%) и болезней органов пищеварения, в т.ч. заболевания зубов (88 обращений-11%); психические заболевания (80 обращений-10%), болезни нервной системы (81-10%), болезни системы кровообращения (79-10%). По остальным группам в структуре отмечается удельный вес менее 10%.

По вопросам доступности оказания медицинской помощи в Министерство здравоохранения Алтайского края за 1 квартал 2020 года поступило 656 обращений граждан, из которых 183 обращения (28%) по вопросам доступности медицинской помощи в детских медицинских организациях. По вопросам доступности медицинской помощи во взрослых медицинских организациях поступило 473 обращения (72%).

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% (82 обращения);
- 2) подтвердились частично (часть фактов, указанных в обращении) – 81%

(1660 обращений);

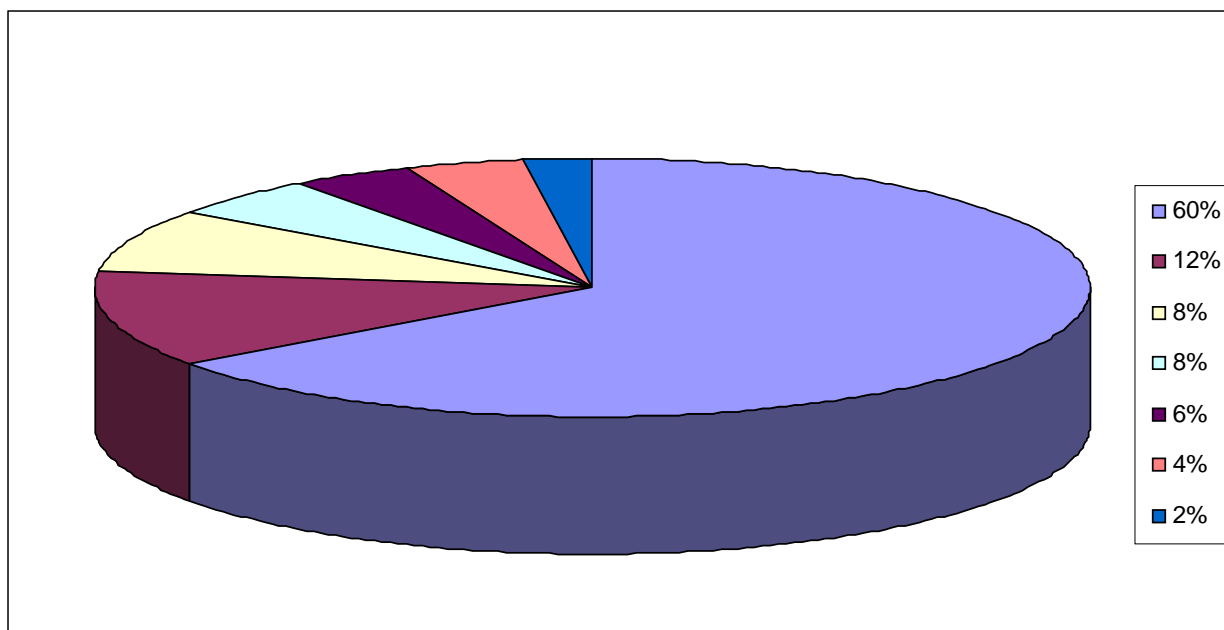
3) не подтвердились полностью –15% (308 обращений).



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 1 квартал 2020 года устных обращений всего зарегистрировано 7691. В том числе принято специалистом по приёму устных обращений 1412 обращений, из них с целью юридических консультаций 847 (60%), по оказанию помощи 565 (40%). Все обращения рассмотрены, вопросы заявителей решены. По телефону «горячей линии» принято 6279 обращений, которые были переданы на дальнейшее рассмотрение в сектор обращений и отдел лекарственного обеспечения.

Начальник отдела
по работе с обращениями
и контролю качества

Т.А. Батрак