

**Анализ обращений граждан в Министерство здравоохранения  
Алтайского края  
за 1 полугодие 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-Ялунин Иван Васильевич;  
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.

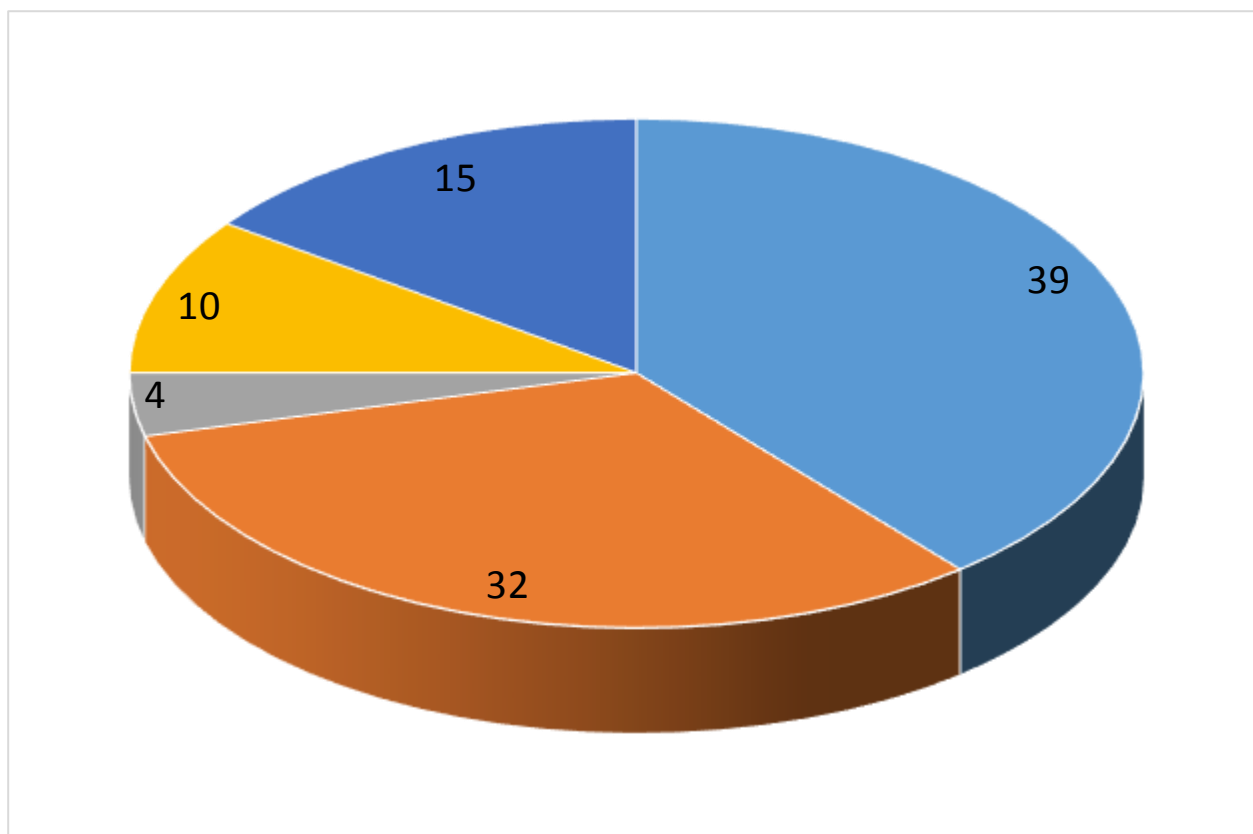
### Структура обращений по содержанию за 6 мес. 2020 г.

Содержание обращений	6 мес. 2019		6 мес. 2020		+/- %
	Абсолют.	%	Абсолют.	%	
Качество оказания медицинской помощи	1745	41	1606	39	-2
Организация медицинской помощи	1447	34	1318	32	-2
Направление на МСЭ	297	7	166	4	-3
Соблюдение медицинской этики и деонтологии	425	10	412	10	0
Льготное лекарственное обеспечение	343	8	618	15	+7
Всего	4257	100	4120	100	

За 6 месяцев 2020 года зарегистрировано 4120 письменных обращений, что на 137 обращений меньше, чем за аналогичный период 2019 года (на 3,3 %).

Количество письменных обращений остается на высоком уровне. За второй квартал это в основном обращения по вопросам, связанным с распространением и профилактикой коронавирусной инфекции.

В структуре обращений за 6 мес. 2020 в сравнении с 6 мес. 2019 г. 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 6 месяцев 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 полугодие 2020 г.

№ п\п	Группы заболеваний	Количество обращений	% в структуре
1.	Болезни органов дыхания	337	21
2.	Болезни органов пищеварения, в т.ч. зубов	160	10
3.	Новообразования	176	11
4.	Инфекционные заболевания	112	7

5.	Болезни нервной системы	159	10
----	-------------------------	-----	----

6.	Болезни крови и системы кровообращения	161	10
7.	Беременность, роды и послеродовой период	96	6
8.	Болезни эндокринной системы	51	3
9.	Психические расстройства, наркология	160	10
10.	Травмы	97	6
11.	Прочие (мочеполовая, болезни лор - органов, глаз, опорно-двигательного аппарата и др.)	97	6
12.	Всего	1606	100

Абсолютные значения в соответствии с таблицей занимают болезни органов дыхания у взрослых и детей (337 обращений-21%); второе место- по поводу лечения заболеваний группы новообразований (176 обращений-11%), болезни органов пищеварения, в т.ч. заболевания зубов (160 обращений-11%); психические заболевания (160 обращений-10%), болезни нервной системы (159-10%), болезни системы кровообращения (161%). По остальным группам в структуре отмечается удельный вес менее 10%.

По вопросам доступности оказания медицинской помощи в Министерство здравоохранения Алтайского края за 6 месяцев 2020 года поступило 1318 обращений граждан, из которых 395 обращений (30%) по вопросам доступности медицинской помощи в детских медицинских организациях. По вопросам доступности медицинской помощи во взрослых медицинских организациях поступило 923 обращения (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% (165 обращений);
- 2) подтвердились частично (часть фактов, указанных в обращении) – 81% ( 3337 обращений);

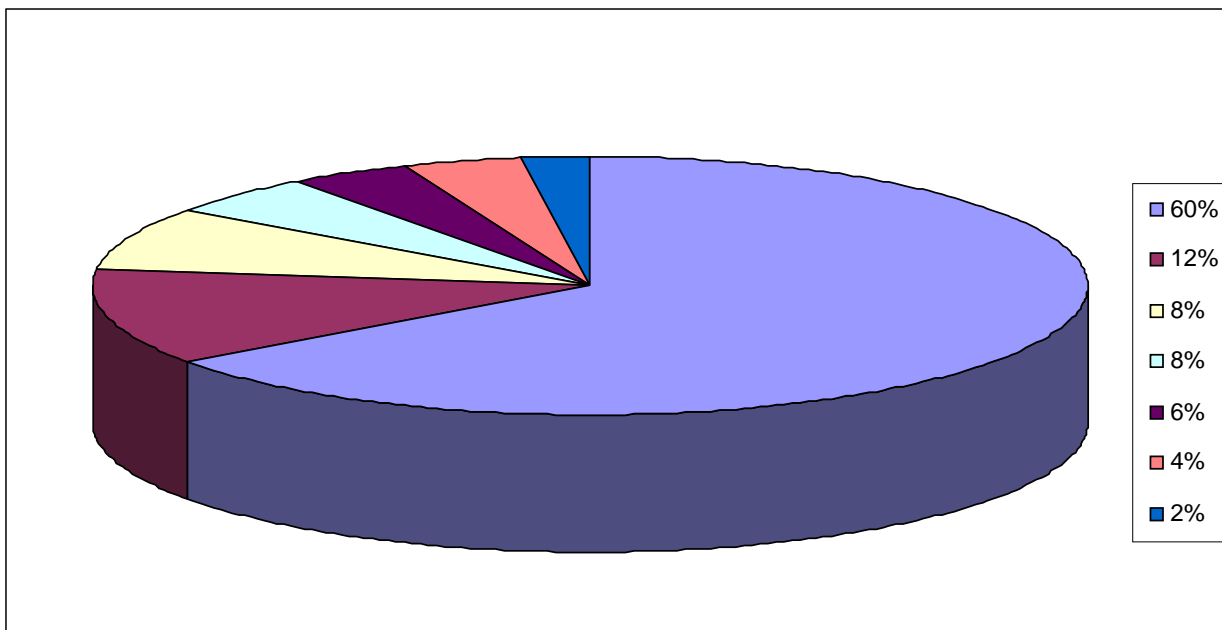
3) не подтвердились полностью –15% (618 обращений).



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 6 месяцев 2020 года устных обращений всего зарегистрировано 32313. В том числе принято специалистом по приёму устных обращений 10112 обращений, из них с целью юридических консультаций 6067 обращений (60%), по оказанию помощи 4045 (40%). Все обращения рассмотрены, вопросы заявителей решены. По телефону «горячей линии» принято 22201 обращение.

По итогам 6 месяцев 2019 года было зарегистрировано 7966 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