

Анализ обращений граждан в Министерство здравоохранения Алтайского края за 2020 год.

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 2020 г.

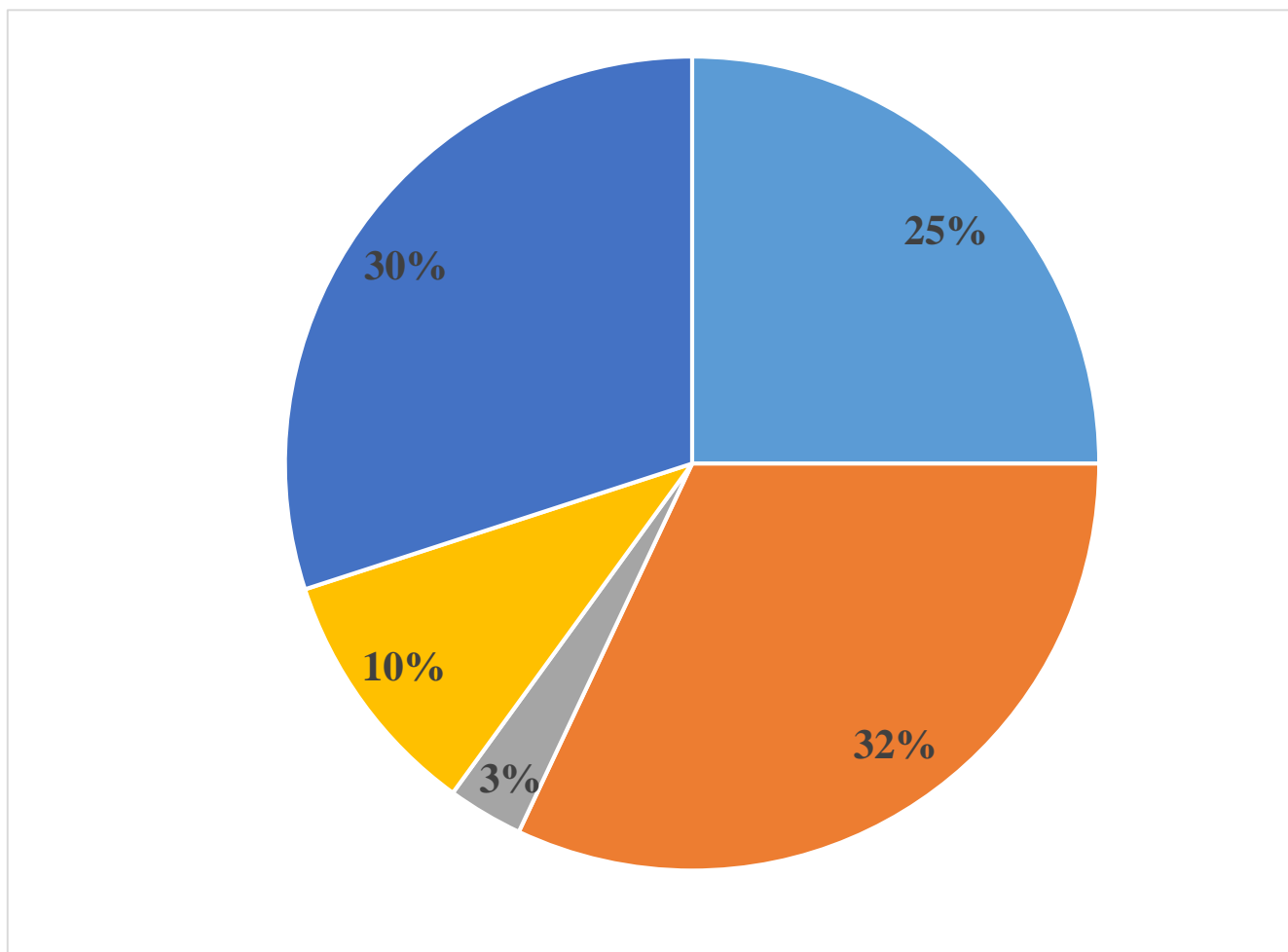
Содержание обращений	2019		2020		+/- %
	Абсолют.	%	Абсолют.	%	
Качество оказания медицинской помощи	3003	39	3465, в т.ч. 2252 больным Covid-19	25	-14
Организация медицинской помощи	2464	32	4435, в т.ч. 2882 больным Covid-19	32	0
Направление на МСЭ	309	4	406, в т.ч. 93 больным Covid-19	3	-1
Соблюдение медицинской этики и деонтологии	770	10	1397, в т.ч. 644 больным Covid-19	10	0
Льготное лекарственное обеспечение	1155	15	4158, в т.ч. 1658 больным Covid-19	30	+15
Всего	7701	100	13861, в т.ч. 5689 больным Covid-19	100	

За 2020 год зарегистрировано 13861 письменное обращение, что на 6160 обращений больше, чем за 2019 год (в 1,8 раза).

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

В структуре обращений за 2020 в сравнении с 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. Остался на уровне прошлого года процент количества обращений по соблюдению медицинской этики и деонтологии, организации медицинской помощи.



По результатам анализа обращений **по содержанию** за 2020 год в структуре обращений 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 2020 г.

№ п\п	Группы заболеваний	Количество обращений	% в структуре
1.	Болезни органов дыхания	203	6
2.	Болезни органов пищеварения, в т.ч. зубов	82	2
3.	Новообразования	179	5
4.	Инфекционные заболевания	2252	65
5.	Болезни нервной системы	164	4,5

6.	Болезни крови и системы кровообращения	82	2
7.	Беременность, роды и послеродовой период	98	3
8.	Болезни эндокринной системы	47	2
9.	Психические расстройства, наркология	162	4,5
10.	Травмы	98	3
11.	Прочие (мочеполовая, болезни лор - органов, глаз, опорно-двигательного аппарата и др.)	98	3
12.	Всего	3465	100

Первое место в соответствии с таблицей занимают инфекционные болезни у взрослых и детей (коронавирусная инфекция 2252 обращения-65%); второе место по поводу лечения заболеваний органов дыхания (203 обращения – 6%), группа новообразований (179 обращений-5%). По остальным группам в структуре отмечается удельный вес менее 5%.

По вопросам доступности оказания медицинской помощи в Министерство здравоохранения Алтайского края 2020 год поступило 3465 обращений граждан, из которых 1039 обращений (30%) по вопросам доступности медицинской помощи в детских медицинских организациях. По вопросам доступности медицинской помощи во взрослых медицинских организациях поступило 2426 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 прикреплению 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).

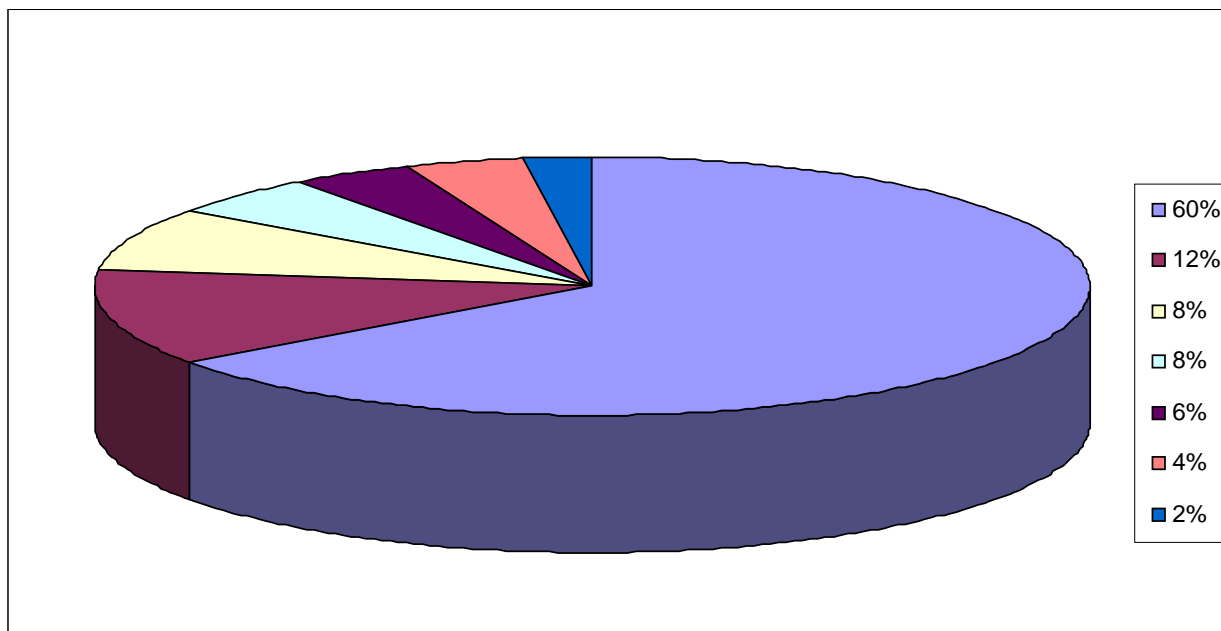


При проведении служебного расследования по обращению гражданина учитывается обоснованность фактов. При их подтверждении лечебное учреждение предоставляет нам информацию о наложении дисциплинарного взыскания на должностное лицо, ответственное за нарушение норм законодательства в области здравоохранения 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 2020 год устных обращений всего зарегистрировано 47198. В том числе принято специалистом по приёму устных обращений 20107 обращений, из них с целью юридических консультаций 12064 обращения (60%), по оказанию помощи 8043 (40%). Все обращения рассмотрены, вопросы заявителей решены. По телефону «горячей линии» принято 27091 обращение.

По итогам 2019 года было зарегистрировано 17472 устных обращений. Рост за 2020 год произошел в 2,7 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

