**2. Анализ обращений граждан по вопросам медицинской и лекарственной помощи в 2017 году.**

Организация работы.

Аналитическая работа организована в виде ежеквартальных отчетов и годовых статистических данных в Аппарат Губернатора Тюменской области. Вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях, освещаются на аппаратных совещаниях, проводимых в Департаменте, на Коллегиях, совещаниях «День главного врача», «День эксперта».

Регистрация обращений граждан проводится в системе электронного документооборота «Directum». Департамент продолжает работать с подведомственными учреждениями в автоматизированной информационной системе электронного документооборота.

В целях повышения доступности и качества оказания медицинской помощи в Тюменской области продолжает работать созданная Департаментом круглосуточная «Горячая линия». В еженедельном режиме ГАУ ТО «Медицинский информационно-аналитический центр» направляет сводную информацию о поступивших на телефоны «Горячей линии» обращениях граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам лекарственного обеспечения и обезболивания, и результатах их рассмотрения.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с письменными обращениями граждан в 2017 году**

в Департаменте здравоохранения Тюменской области

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** |  | **2016** | **2017** |
| **1.1** | **Поступило письменных обращений граждан**  *из них*: дублей | 3694  **262** | 3731  **275** |
| **1.1.1** | *В том числе: заявлений*  *из них: дублей* | 2973  **213** | 3023  **229** |
| **1.1.2** | *жалоб*  *из них: дублей* | 218  **35** | 117  **7** |
|  | *предложений* | 0 | 6 |
| **1.1.3** | *запросов* | 191 | 316 |
| **1.1.4** | *не обращений* | 312 | 269 |
| **1.2** | **Доложено руководству** | 3694 | 3731 |
| **1.3** | **Принято к рассмотрению по существу** | 2850 | 2651 |
| **1.4** | **Поступило письменных обращений, адресованных гражданами непосредственно в ОИВ ТО** | 1314 | 1370 |
| **1.4.1** | *Из них, направленных в форме электронного документа* | 794 | 877 |
| **1.5** | **Поступило письменных обращений из аппарата Губернатора области**  **(в т.ч. от Губернатора области, Вице-Губернатора, заместителей Губернатора)** | 749 | 562 |
| **1.5.1** | Из них с запросом копии ответа в аппарат Губернатора области (в т.ч. в адрес Губернатора области, Вице-Губернатора и заместителей Губернатора области) | 212 | 137 |
| **1.6** | **Поступило коллективных обращений граждан**  *из них: дублей* | 84  **13** | 55  **10** |
| **1.7** | **Поступило повторных, многократных обращений граждан** | 135 | 72 |
| **2.1.** | **Проверено с выездом на место** | 32 | 16 |
| **2.2** | **Рассмотрено комиссионно** | 389 | 320 |
| **2.3.** | **Рассмотрено с участием граждан** | 188 | 130 |
| **2.4.** | **Кол-во обращений, рассмотренных (переадресованных) с нарушением законодательно установленного срока (всего)** | 0 | 0 |
| **2.4.1** | В том числе: 5-дн. | 0 | 0 |
| **2.4.2** | 25-дн. | 0 | 0 |
| **2.4.3** | Количество проведенных служебных проверок по фактам нарушений сроков | 0 | 0 |
| **2.5** | **Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых подтвердились указанные гражданином факты** | 107  обоснованных жалоб | 100  обоснованных жалоб |
| **2.5.1** | *Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны* | 107 | 100 |
| **2.5.2** | Кол-во жалоб, по результатам рассмотрения которых приняты меры по защите и восстановлению нарушенных прав граждан | 48 | 52 |

Анализ вопросов от жителей самых активных районов показал, что в письменных обращениях преобладают вопросы: Лечение и оказание медицинской помощи; Работа медицинских учреждений, сотрудников; Лекарственное обеспечение.

**Личный прием граждан**

В Департаменте при работе с устными обращениями граждан специалисты руководствуются приказом Департамента от 17.01.2017г. № 28 «О графике личного приема граждан в Департаменте здравоохранения Тюменской области».

Вышеуказанным приказом определены уполномоченные лица на ведение личного приема граждан, а также утвержден график личного приема граждан руководителями Департамента. Информация о личном приеме граждан размещена на портале ОИВ, а также на стенде Департамента в общедоступном месте.

За 2017 г. на личный прием обратились 365 жителей Тюмени и Тюменской области, из них 7**7** – приняты руководством Департамента.

Поддержано 208 обращений (запись на обследование, к врачам, госпитализация), по 157 обращениям гражданам даны разъяснения.

Основные вопросы, которые поднимают граждане в ходе личного приема, это вопросы по различным диагностическим мероприятиям (запись на МРТ, УЗИ КТ и т.д.), об оказании содействия в госпитализации, направлении на санаторно-курортное лечение, о получении высокотехнологичной медицинской помощи, получении лекарственных средств.

Количество обращений граждан **по вопросам лекарственного обеспечения** в 2017 году по сравнению с 2016 годом увеличилось на 24%.

Рассмотрено по вопросам лекарственного обеспечения за 2017 год 382 обращения граждан (2016 – 307 обращений).

По итогам 2017 года:

Возросло количество обращений граждан по вопросам получения препаратов под конкретным торговым наименованием - 46 (2016 - 31 обращений). Данные обращения были рассмотрены врачебной комиссией медицинских организаций.

Поступали обращения от граждан имеющих право на государственную социальную помощь по вопросу лекарственного обеспечения дорогостоящими препаратами, которые не входят Перечень лекарств. Данные обращения тоже были рассмотрены врачебной комиссией медицинских организаций. При необходимости данной терапии она назначалась по рецепту врача бесплатно за счет областного бюджета.

В обращениях присутствовали вопросы граждан отказавшихся от набора социальных услуг взамен на денежную компенсацию в связи с выявленным заболеванием, требующим лекарственной терапии (в 2017 году- 14 обращений, в 2016 году – 8 обращений). По данным обращениям были даны разъяснения.

При Департаменте здравоохранения Тюменской области работает телефон «Горячей линии» 8 (3452) 68-45-65, 8-800-250-30-91, на который обращаются граждане по вопросам льготного лекарственного обеспечения.

Все обращения граждан (письменные и устные) рассматриваются в установленные сроки. Лекарственными препаратами граждане обеспечиваются в соответствии с государственными гарантиями в полном объеме.

**Ведомственный контроль качества.**

В 2017 году Департаментом в рамках ведомственного контроля качества проведено:

- 15 плановых проверок подведомственных учреждений, выявлены нарушения в 10 случаях (66,6 %),

- 301 внеплановая проверка, выявлены нарушения в 189 случаях (62,8 %).

Внеплановые проверки проводятся на основании обращений, заявлений, поступивших в Департамент. В 2017 году от граждан поступило 214 обращений, по материалам, поступившим от СУ СК по Тюменской области проведено 35 проверок, из прокуратуры - 13 проверок, из территориального органа Росздравнадзора по ТО, ХМАО-Югре, ЯНАО - 13 проверок, из подразделений МВД - 7 проверок.

Наиболее часто по результатам проверок выявляются нарушения оформления медицинской документации (30%), организационно-диагностического характера (30%), лечебных мероприятий (15%).

По результатам проверок, в случае выявления дефектов, руководителям учреждений выдаются предписания для принятия мер организационного характера, с целью устранения причин допущенных дефектов (обучающие семинары, разработка и внедрение стандартных операционных процедур (далее-СОП) и другие). В отношении лиц, допустивших нарушения, применяются меры дисциплинарного характера.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика обращения | 2016 | 2017 |
| Качество оказания медицинской помощи, причина смерти взрослых | 84 | 57 |
| Качество оказания медицинской помощи, причина смерти детей | 22 | 20 |
| Отношение к больным и их родственникам | 55 | 48 |
| Работа медицинских учреждений и их сотрудников (этика и деонтология и т.д.) | 391 | 551 |
| Работа службы скорой медицинской помощи | 70 | 70 |
| Итого: | 622 | 746 |

**Мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан.**

С целью повышения эффективности системы работы с обращениями граждан продолжают реализовываться мероприятия:

1. Осуществляется контроль за организацией информационно-аналитической работы с обращениями граждан в учреждениях с целью проведения детального разбора по итогам отчетных периодов; за соблюдением законодательства об обращениях граждан, направленных на исключение нарушений сроков подготовки ответов и др. Учреждения ежеквартально направляют в Департамент отчеты по работе с обращениями граждан.

2. На информационных стендах медицинских учреждений размещена информация о медицинских работниках, ответственных по тем или иным направлениям, с указанием мобильных телефонов для оперативного решения возникающих у пациентов сложностей на местах.

3. С целью мониторинга проблемных вопросов и их разрешения руководители медицинских учреждений, заведующие амбулаториями и ФАПами принимают участие в ежегодных сходах граждан, организованных администрациями районов.

4. Администрация учреждений регулярно проводит встречи с коллективами, руководителями общественных организаций, что позволяет своевременно реагировать на возникающие проблемы.

5. В рамках деятельности Общественного совета проводится независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями. Проводится анализ обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения. Информация о заседаниях совета и рассмотренных вопросах регулярно размещается на официальном портале Департамента.

Департаментом ведется работа по следующим направлениям:

1. Созданными в учреждениях комиссиями по медицинской этике и деонтологии (приказ Департамента от 04.04.2013 № 212 «О создании комиссии по медицинской этике и деонтологии») проводятся заседания, целью которых является урегулирование этических вопросов, возникающих при оказании медицинской помощи, рассмотрение конфликтов, разрешение спорных ситуаций, возникших между медицинскими работниками и пациентом. Для объективного рассмотрения данных вопросов вышеуказанные заседания проходят с участием заявителей.

Департаментом ежеквартально осуществляется мониторинг результатов проведения заседаний комиссий по медицинской этике и деонтологии в учреждениях здравоохранения.

2. Согласно утвержденным графикам Департаментом проводятся семинары по программе дополнительного профессионального образования «Медицинская этика, деонтология и конфликтология».

3. Ведется работа по формированию культуры здорового образа жизни среди жителей Тюменской области, повышению уровня информированности граждан по вопросам профилактики заболеваний, актуальным вопросам, связанным с медициной. Продолжает функционировать интернет-портал «Территория здоровья» (www.takzdorovo-to.ru). На портале организованы и проводятся открытые вебинары для населения с участием экспертов отрасли здравоохранения. При поддержке Департамента здравоохранения Тюменской области выпускается специализированное печатное издание – газета «Территория здоровья».