**Справка о результатах рассмотрения обращений граждан в управлении здравоохранения области за 2021 год.**

Управлением здравоохранения области проводится динамическая оценка деятельности лечебных учреждений области в части оказания медицинской помощи населению и выработка конкретных мер по устранению выявляемых недостатков, направленных на улучшение демографических показателей и состояния здоровья населения области.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2019 г. | 2020 г. | 2021 г. | Динамика к 2020 г. |
| Общее количество обращений | 1987 | 3286 | 3234 | -1,6% |
| Доля коллективных обращений | 1,1% | 1,3% | 2,3% | +1,0% |
| Доля жалоб | 6,7% | 6,1% | 12,9% | +6,8 |

В 2021 году зарегистрировано 3234 обращений от жителей области, что на 1,6% меньше, чем в 2020 году (3286). Доля коллективных обращений увеличилась на 1,0% и составила 2,3%. Количество жалоб в структуре обращений составило 12,9%, что на 6,8% больше, чем в 2020 году.

Основные категории заявителей представлены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категории обратившихся  граждан | 2019 г. | | 2020 г. | | 2021 г. | | Динамика  к 2020 г. |
| Абс. | % | Абс. | % | Абс. | % | % |
| Пенсионеры | 83 | 4,2 | 99 | 3,0 | 73 | 2,3 | -0,7 |
| Инвалиды | 114 | 5,7 | 153 | 4,7 | 106 | 3,3 | -1,4 |
| Многодетные и неполные семьи | 15 | 0,7 | 34 | 1,0 | 50 | 1,5 | +0,5 |
| Работающие | 3 | 1,5 | 30 | 0,9 | 38 | 1,2 | +0,3 |
| Учащиеся, студенты | 3 | 1,5 | 4 | 0,1 | 35 | 1,1 | +1,0 |
| Медицинские работники | 21 | 1,1 | 25 | 0,8 | 40 | 1,2 | +0,5 |
| Семьи с ребенком инвалидом | 18 | 0,9 | 20 | 0,6 | 25 | 0,8 | +0,2 |
| Другие категории | 12 | 0,6 | 207 | 6,3 | 130 | 4,0 | -2,3 |
| Без категорий | 1718 | 86,5 | 2714 | 85,6 | 2737 | 84,6 | -1,0 |

В структуре обращений по категории заявителей наибольшую активность проявляют наименее социально защищенные группы населения: инвалиды и пенсионеры. Доля обращений от указанных корреспондентов уменьшилась на 2,1% по сравнению с 2020 годом.

В структуре обращений за 2021 год лидируют вопросы, связанные с лекарственным обеспечением, их доля сократилась в отчетном периоде на 1,4%, на втором месте вопросы качества оказания медицинской помощи (8,3%), на третьем - вопросы, связанные с установлением группы инвалидности (3,8%).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Характер обращения | 2019 г. | 2020 г. | 2021 г. | Динамика к 2020 г. |
| Качество медицинской помощи | 606 (30,5%) | 846 (25,7%) | 220 (6,8%) | -3,1 |
| Лекарственное обеспечение | 268 (13,5%) | 389 (11,8%) | 269 (8,3%) | -3,5 |
| Направление на высокотехнологичную медицинскую помощь | 121 (6,1%) | 81 (2,5%) | 71 (2,2%) | -0,3 |
| Организация, оплата и нормирование труда | 32 (1,6%) | 166 (5,1%) | 34 1,1(%) | -4,0 |
| Санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путевок | 28 (1,4%) | 16 (0,5%) | 12 (0,4%) | -0,1 |
| Установление группы инвалидности. Вопросы медико-социальной экспертизы (МСЭ) | 65 (3,3%) | 88 (2,7%) | 124 (3,8%) | +1,1 |
| Прочие вопросы здравоохранения | 641 (32,3%) | 1374 (41,8%) | 2504 (77,4%) | +35,6 |

Ежедневно специалисты управления здравоохранения области рассматривают обращения граждан, поступающих из различных источников — это и личные обращения, и письма, и сообщения на электронные почтовые ящики управления, а также обращения, адресованные президенту Российской Федерации, министру здравоохранения Российской Федерации, губернатору Тамбовской области, депутатам Государственной Думы, и обращения, поступившие на другие информационные порталы.

Электронный доступ на официальный сайт Управления обеспечивает возможность оперативного реагирования на поступающие обращения граждан, принимать незамедлительные меры к улучшению организации медицинской помощи, пресечению фактов нарушений служебной дисциплины.

На особом контроле находятся жалобы на качество оказания медицинской помощи в учреждениях здравоохранения области.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019 г. | 2020 г. | 2021 г. |
| Общее количество обращений | 1987 | 3286 | 3234 |
| Вопросы качества оказания медицинской помощи т.ч. доля обоснованных обращений | 226 (11,38%) | 326 (9,9%) | 220 (6,8%) |
| 72 (3,6%) | 90 (2,7%) | 73 (2,6%) |

Из 220 обращений по вопросам качества оказанной медицинской помощи, поступивших в управление здравоохранения области, за 2021 год, признаны обоснованными 73 обращения. Факты, указанные в 147 обращениях, на ненадлежащее качество оказанной медицинской помощи не подтвердились, заявителям даны необходимые разъяснения.

Виновные должностные лица во всех случаях наказаны, всем заявителям даны ответы, приняты необходимые меры.

В работе с обращениями граждан применяются меры по повышению эффективности рассмотрения обращений. Со стороны специалистов усилилась исполнительская дисциплина, а также ответственность за качество подготовки письменных ответов самим гражданам.

При расчете количества обращений на 10 тысяч населения муниципального образования наименьшее количество обращений регистрируется от жителей Жердевского, Мичуринского, Мордовского, Пичаевского и Уваровского районов, а также от жителей г. Котовск и г. Мичуринск.

Наиболее часто в 2021 году обращались жители Кирсановского, Мучкапского, Никифоровского, Петровского, Рассказовского, Староюрьевского районов и города Тамбов.

По итогам проведенных проверок ЛПУ области по организации работы с обращениями граждан проведено совместное совещание с руководителями ЛПУ. Руководителям медицинских организаций даны следующие поручения:

* разместить в доступном месте на стендах и на официальных сайтах информацию о порядке обжалования действий (бездействия) медицинского персонала, лицах, ответственных за рассмотрение жалоб (Ф.И.О., должность, часы приема, телефон), правах пациентов, гарантиях предоставления бесплатной медицинской помощи, результатах работы с обращениями граждан в учреждении;
* обеспечить ведение делопроизводства по обращениям граждан (журнал регистрации письменных и устных обращений граждан с фиксацией результатов рассмотрения, направление ответов заявителям на почтовый/ электронный адрес);
* организовать ежемесячный мониторинг удовлетворенности населения медицинской помощью (проведение анонимного анкетирования);
* обеспечить проведение ежемесячного анализа результатов работы с обращениями граждан;
* организовать личный прием пациентов с периодичностью не реже 1 раза в неделю, коллегиальное рассмотрение обращений граждан на врачебной комиссии;
* обеспечить функционирование «горячих линий», «ящиков доверия», электронной формы обращения граждан;
* обеспечить размещение информации о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствии с требованиями Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Эффективность работы учреждения по рассмотрению обращений граждан, наличие обоснованных обращений граждан на ненадлежащее качество оказания медицинской помощи являются критериями, оценки деятельности руководителей учреждений здравоохранения.