

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.

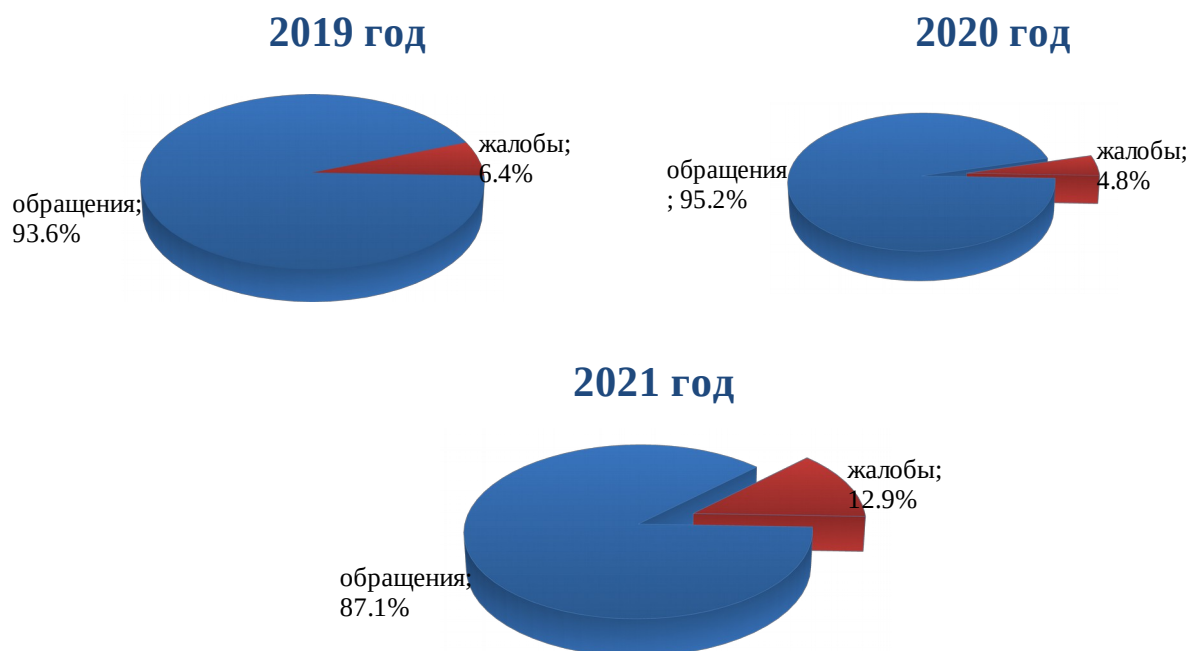
	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Динамика к 2020 г.
Общее количество обращений	1987	3286	3234	-1,6%
Доля коллективных обращений	1,1%	1,3%	2,3%	+1,0%
Доля жалоб	6,7%	6,1%	12,9%	+6,8

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

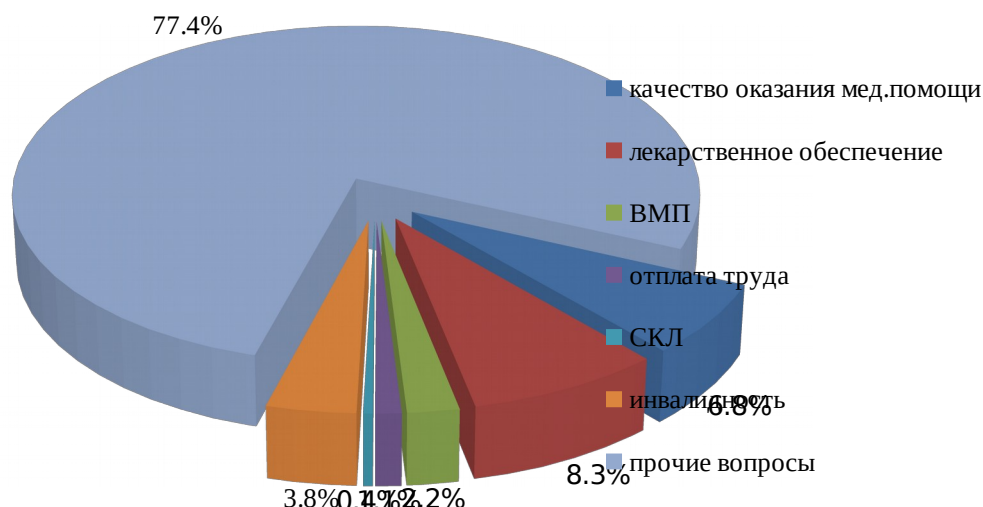
В структуре обращений по категории заявителей наибольшую активность проявляют наименее социально защищенные группы населения: инвалиды и пенсионеры. Доля обращений от указанных корреспондентов уменьшилась на 2,1% по сравнению с 2020 годом.



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

Структура обращений граждан в управление здравоохранения области за 2021 год



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.

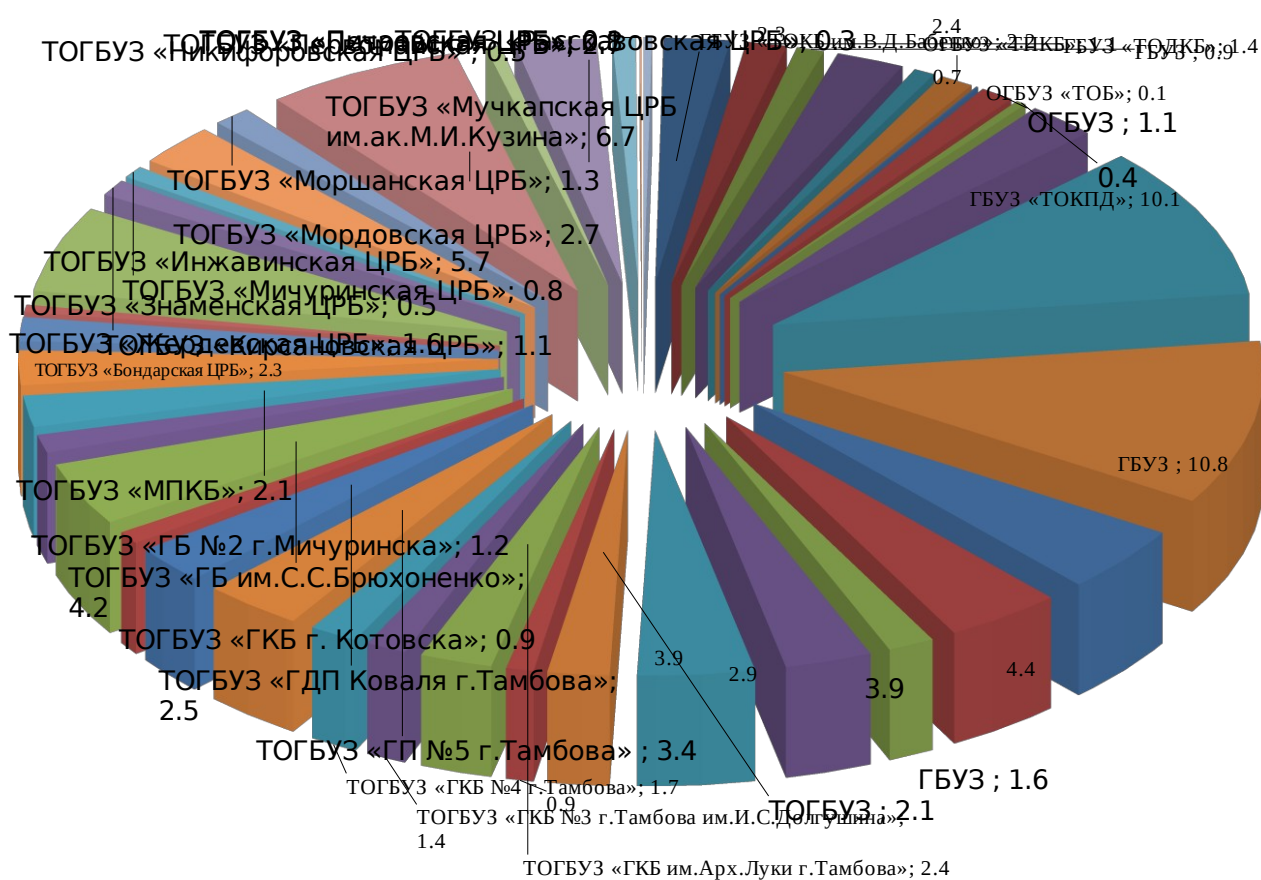
	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Общее количество обращений	1987	3286	3234
Вопросы качества оказания медицинской помощи т.ч. доля обоснованных обращений	226 (11,38%)	326 (9,9%)	220 (6,8%)
	72 (3,6%)	90 (2,7%)	73 (2,6%)

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.

Структура обращений граждан в управлении здравоохранения области за 2021 года



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.