

Справка о результатах рассмотрения обращений граждан в управлении здравоохранения области за 9 месяцев 2021 г.

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.

	9 месяцев 2019	9 месяцев 2020	9 месяцев 2021	Динамика к 2020
Общее количество обращений	1412	2342	2103	-10,2%
Доля повторных обращений	5,7%	9,4%	8,8%	-0,6%
Доля коллективных обращений	1,3%	4,3%	2,1%	-2,2%
Доля жалоб	7,5%	7,9%	15,9%	+8,0%

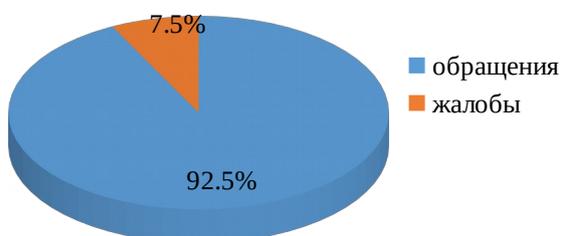
За 9 месяцев 2021 года зарегистрировано 2103 обращения жителей области, что на 10,2% меньше аналогичного периода 2020 года (2342). Повторных обращений в отчетном периоде зарегистрировано - 185. Доля коллективных обращений в отчетном периоде сократилась на 2,2% по сравнению с 9 месяцами 2020 года и составила 2,1%. Количество жалоб в структуре обращений составило 15,9%, что на 8,0% больше, чем за аналогичный период 2020 года.

Основные категории заявителей представлены в таблице:

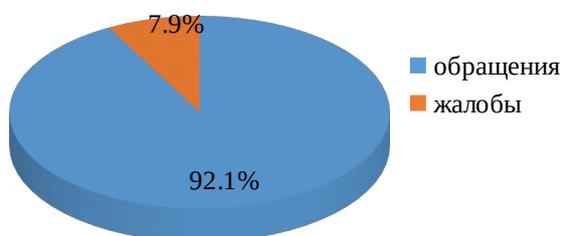
Категории обратившихся граждан	9 месяцев 2019		9 месяцев 2020		9 месяцев 2021		Динамика к 9 месяцам 2020
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	%
Пенсионеры	71	5,02	76	3,2	60	2,9	-0,3
Инвалиды	96	6,79	111	4,7	89	4,2	-0,5
Многодетные и неполные семьи	15	1,06	23	1,0	37	1,7	+0,7
Работающие	2	0,14	21	0,9	17	0,8	-0,1
Учащиеся, студенты	0	0	10	0,4	27	1,3	+0,9
Медицинские работники	12	0,8	18	0,8	23	1,1	+0,3
Семьи с ребенком инвалидом	12	0,84	17	0,7	19	0,9	+0,2
Другие категории	73	5,16	251	10,7	109	5,2	-5,5
Без категорий	830	76,5	1131	80,09	1722	81,9	+1,9

В структуре обращений по категории заявителей наибольшую активность проявляют наименее социально защищенные группы населения: пенсионеры и инвалиды. Количество обращений от указанных категорий уменьшилось в отчетном периоде на 0,8%.

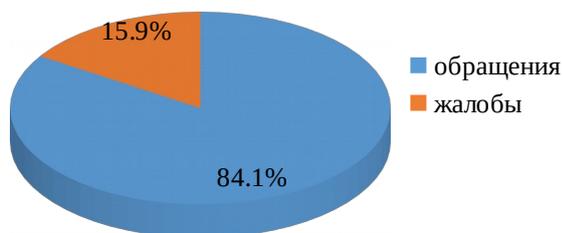
9 месяцев 2019



9 месяцев 2020



9 месяцев 2021

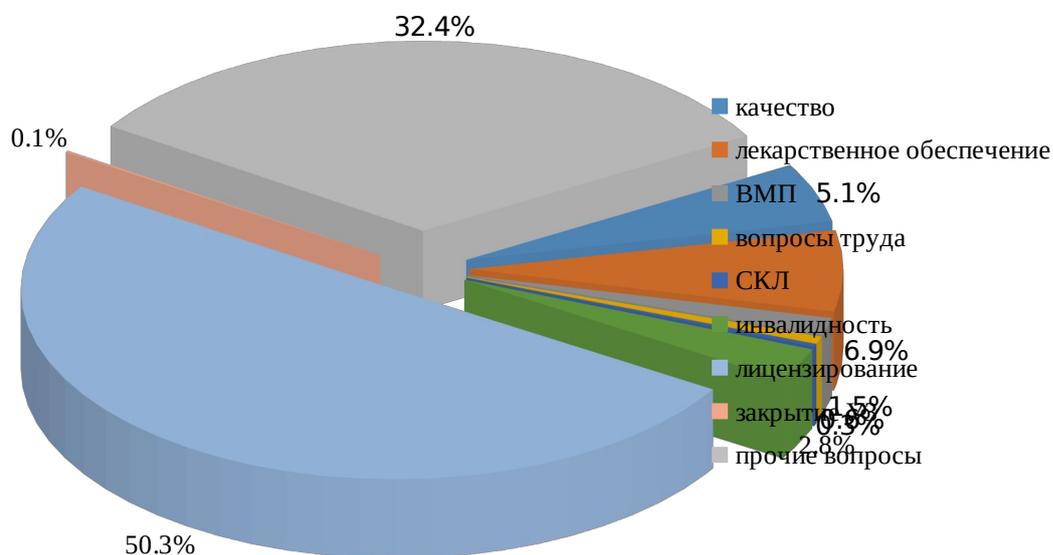


В структуре обращений за 9 месяцев 2021 года лидируют вопросы, связанные с лекарственным обеспечением, их доля сократилась в отчетном периоде на 1,4%, на втором месте вопросы качества оказания медицинской помощи, на третьем - вопросы, связанные с установлением группы инвалидности.

Характер обращения	9 месяцев 2019	9 месяцев 2020	9 месяцев 2021	Динамика к 2020
Качество медицинской помощи	584 (41,4%)	691 (29,5%)	157 (7,5%)	-22,0%
Лекарственное обеспечение	226 (16%)	271 (11,6%)	214 (10,2%)	-1,4%
Направление на высокотехнологичную медицинскую помощь	105 (7,4%)	64 (2,7%)	45 (2,2%)	-0,5%
Организация, оплата и нормирование труда	22 (1,5%)	142 (6,1%)	20 (0,9%)	-5,2%
Санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путевок	27 (1,9%)	9 (0,4%)	10 (0,4%)	0
Установление группы инвалидности. Вопросы медико-социальной экспертизы (МСЭ)	15 (1,1%)	34 (1,5%)	89 (4,2%)	+2,7%

Прочие вопросы здравоохранения	426 (30,2%)	1126 (48,0%)	1568 (74,6%)	+26,6%
--------------------------------	-------------	--------------	--------------	--------

Структура обращений граждан в управление здравоохранения области за 9 месяцев 2021



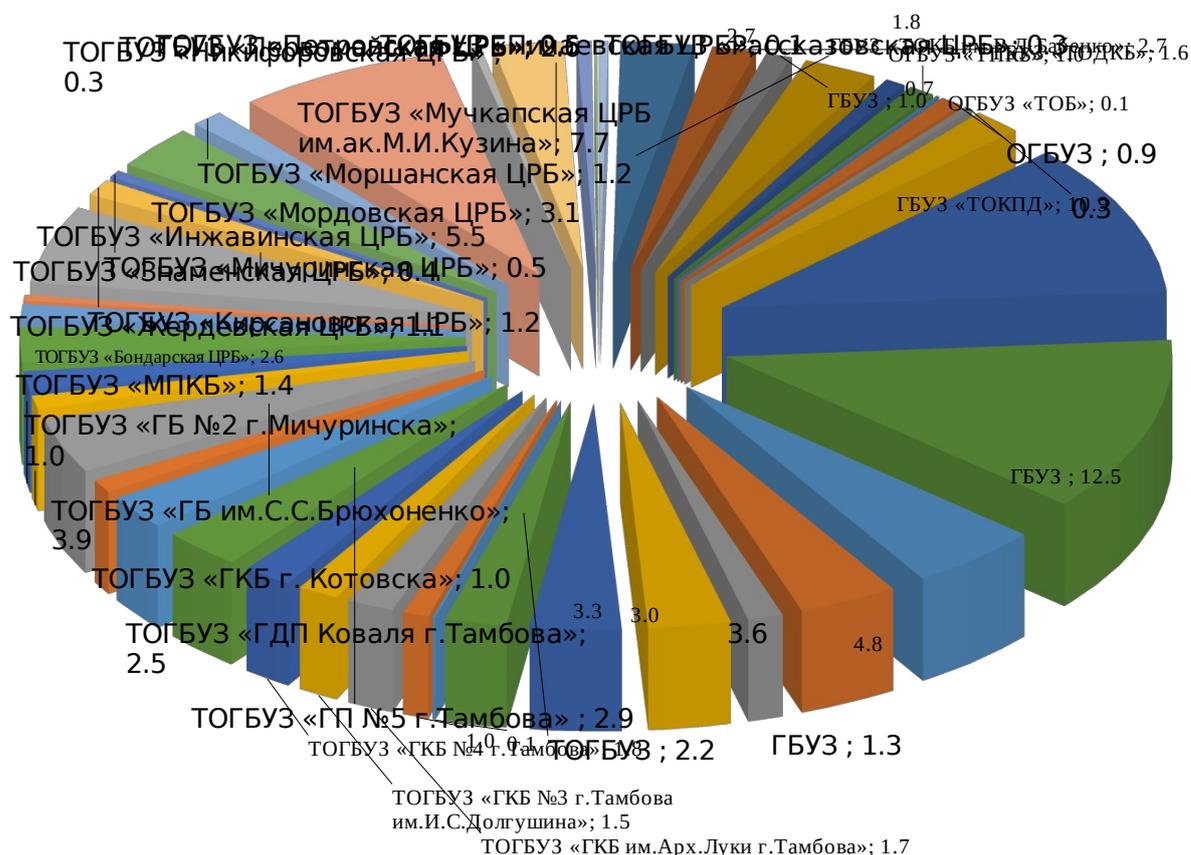
Жалобы на качество оказания медицинской помощи в учреждениях здравоохранения области находятся на особом контроле.

	9 месяцев 2019	9 месяцев 2020	9 месяцев 2021
Общее количество обращений	1412	2342	2103
Вопросы качества оказания медицинской помощи:	584 (41,3%)	691 (29,5%)	157 (7,5%)
в т.ч. доля обоснованных обращений	77 (5,6%)	59 (2,5%)	52 (2,4%)

За 9 месяцев 2021 года признано обоснованными 52 обращения по вопросам качества медицинской помощи (2,4% от общего количества обращений), доля указанных обращений уменьшилась на 0,1% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года.

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

Структура обращений граждан в управлении здравоохранения области за 9 месяцев 2021 года



По состоянию на 30.09.2021 сотрудниками управления здравоохранения области разрешено 1869 вопросов.

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

Наиболее часто за 9 месяцев 2021 года обращались жители Бондарского, Кирсановского, Мучкапского, Никифоровского, Петровского, Рассказовского и Староюрьевского районов.

По итогам анализа работы с обращениями граждан управлением здравоохранения ежеквартально проводятся совещания с руководителями учреждений здравоохранения области.

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