

Справка о результатах рассмотрения обращений граждан в управлении здравоохранения области за 2022 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.

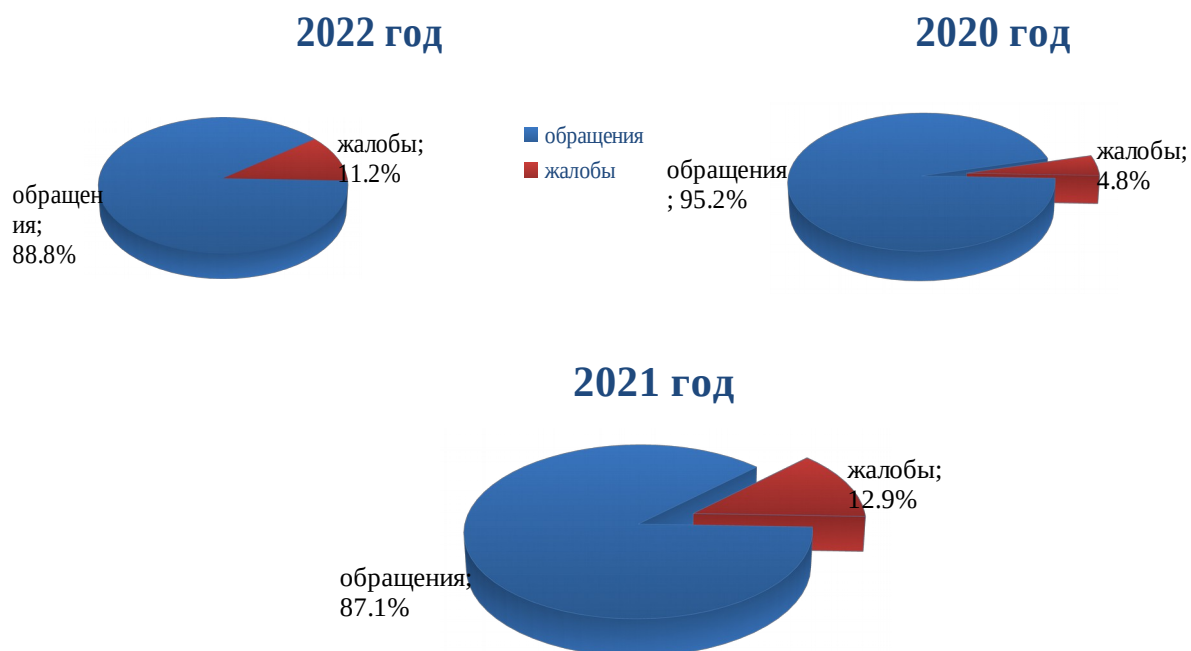
	2020 г.	2021 г.	2022	Динамика к 2021 г.
Общее количество обращений	3286	3234	2947	-9,73%
Доля коллективных обращений	1,3%	2,3%	2,14%	-0,16%
Доля жалоб	6,1%	12,9%	11,8%	-1,1%

В 2022 году зарегистрировано 2947 обращений от жителей области, что на 9,73% меньше, чем в 2021 году (3234). Доля коллективных обращений уменьшилась на 0,16% и составила 2,14%. Количество жалоб в структуре обращений составило 11,8%, что на 1,1% меньше, чем в 2021 году.

Основные категории заявителей представлены в таблице:

Категории обратившихся граждан	2020 г.		2021 г.		2022 г.		Динамика к 2021 г.
	Абс.	Абс.	Абс.	%	Абс.	%	
Пенсионеры	99	3	73	2,3	95	3,22	+0,92
Инвалиды	153	4,7	106	3,3	161	5,46	+2,16
Многодетные и неполные семьи	34	1	50	1,5	5	0,16	-1,34
Работающие	30	0,9	38	1,2	35	1,2	0
Учащиеся, студенты	4	0,1	35	1,1	1	0,03	-1,07
Медицинские работники	25	0,8	40	1,2	3	0,1	-1,1
Семьи с ребенком инвалидом	20	0,6	25	0,8	18	0,6	-0,2
Другие категории	207	6,3	130	4,0	115	3,9	-0,1
Без категорий	2714	85,6	2737	84,6	2514	85,3	+0,7

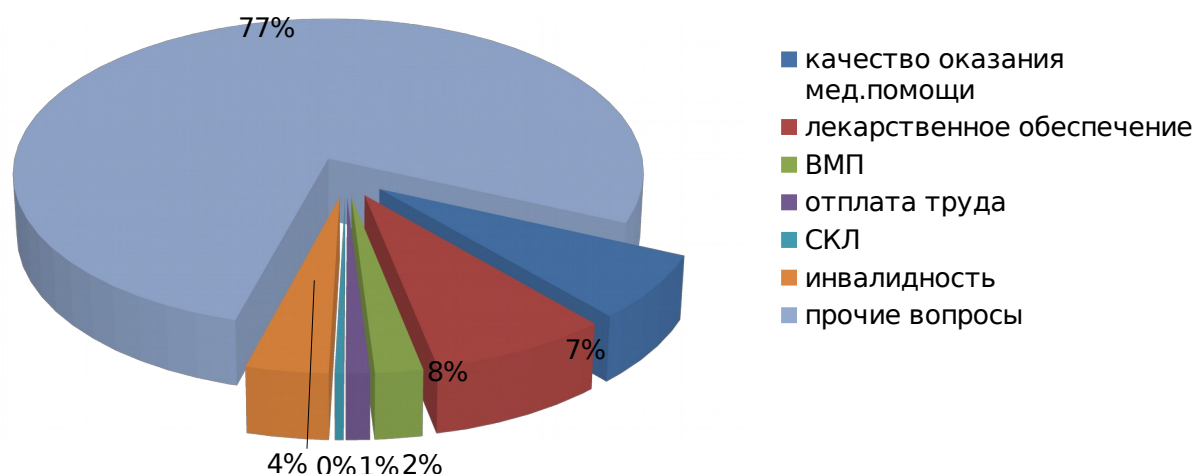
В структуре обращений по категории заявителей наибольшую активность проявляют наименее социально защищенные группы населения: инвалиды и пенсионеры. Доля обращений от указанных корреспондентов увеличилась на 3,08% по сравнению с 2021 годом.



В структуре обращений за 2022 год лидируют вопросы, связанные с лекарственным обеспечением, их доля увеличилась в отчетном периоде на 4,01%, на втором месте вопросы качества оказания медицинской помощи (3,41%), на третьем - вопросы, связанные с организацией, оплаты и нормирования труда (0,93%).

Характер обращения	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Динамика к 2021 г.
Качество медицинской помощи	846 (25,7%)	220 (6,8%)	301(10,21%)	+3,41
Лекарственное обеспечение	389 (11,8%)	269 (8,3%)	363(12,31%)	+4,01
Направление на высокотехнологичную медицинскую помощь	81 (2,5%)	71 (2,2%)	63 (2,13%)	-0,07
Организация, оплата и нормирование труда	166 (5,1%)	34 (1,1%)	60(2,03%)	+0,93
Санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путевок	16 (0,5%)	12 (0,4%)	0(0%)	-0,4
Установление группы инвалидности. Вопросы медико-социальной экспертизы (МСЭ)	88 (2,7%)	124 (3,8%)	79 (2,68%)	-1,12
Прочие вопросы здравоохранения	1374 (41,8%)	2504 (77,4%)	2081 (70,61%)	-6,79

Структура обращений граждан в управление здравоохранения области за 2022 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.

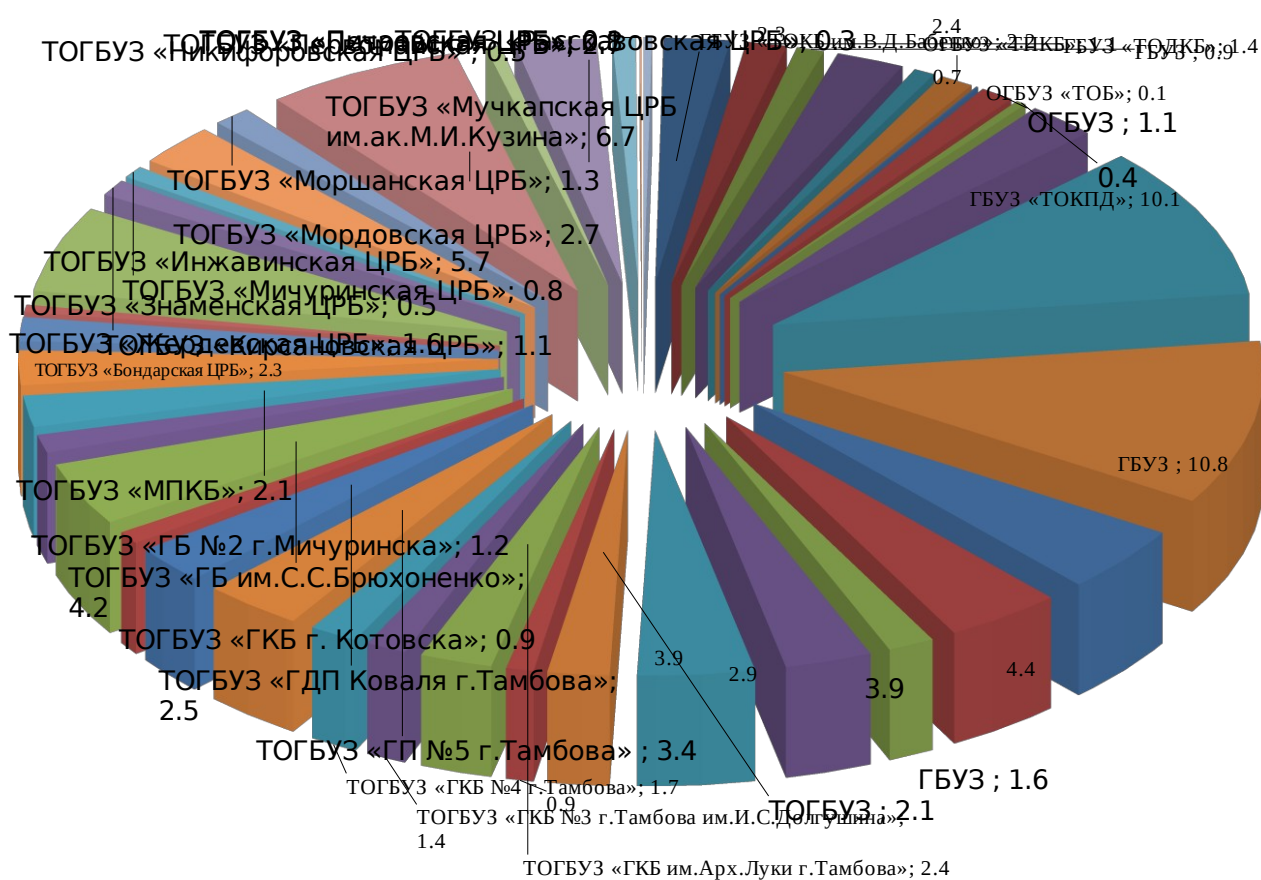
	2020 г.	2021 г.	2022 г.
Общее количество обращений	3286	3234	2947
Вопросы качества оказания медицинской помощи т.ч. доля обоснованных обращений	326 (9,9%)	220 (6,8%)	301(10,21%)
	90 (2,7%)	73 (2,6%)	55 (1,86%)

Из 301 обращения по вопросам качества оказанной медицинской помощи, поступивших в управление здравоохранения области, за 2022 год, признаны обоснованными 55 обращения. Факты, указанные в 246 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 2022 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.Мичуринск.

Наиболее часто в 2022 году обращались жители Кирсановского, Рассказовского, Староюрьевского. Моршанского, Тамбовского районов и города Тамбов, Котовск.

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.