**Анализ жалоб за 2017 год**

**В** течение 2017 года в Министерство здравоохранения Республики Дагестан **(далее** - Министерство) поступило 2779 обращений граждан. Жалобы в основном по следующим вопросам:

1. лекарственного обеспечения – 27,8%
2. консультативного характера – 17,9%
3. неудовлетворенности медицинской помощью, нарушения норм этики и деонтологии – 13,1%
4. трудоустройства и др. кадровые вопросы – 8,8%
5. оказания высокотехнологичной медицинской помощи – 8,8%
6. оплаты труда – 7,6

(Таблица обращений за последние 6 лет прилагается).

Большой поток жалоб на лекарственное обеспечение связан с недостаточным уровнем финансирования. Кроме того, число сохранивших право на набор социальных услуг в республике всего 8,0%. Многие больные недовольны импортозамещением лекарственных средств, жалобы связаны с нежеланием больных получать синонимическую замену известных торговых наименований, хотя химическое или действующее вещество одинаковое.

Жалобы на оказание высокотехнологичной медицинской помощи в основном связаны с желанием больных ускорить вызов из федеральных центров.

Обращения на неудовлетворенность больных медицинской помощью, невнимательное отношение, нарушение норм медицинской этики в 2016 г. составили 364, из которых 42% (145 обращений) были обоснованными. Во всех этих случаях виновные привлечены к дисциплинарной ответственности. 28% - анонимных обращений, не имеющих подтверждение указанных в обращении фактов, 12% обращений – повторные из разных инстанций. По обращениям на неудовлетворенность медицинской помощью в 38% случаев (138 сл.) приказом Минздрава РД была организована комиссионная проверка с выездом на место, по остальным даны поручения руководителям медицинских организаций. Данные поручения ставятся на контроль в отделах и снимаются с контроля после ответа заявителю и принятия соответствующих мер к лицам, допустившим нарушения.

В целях недопущения нарушений норм медицинской этики и деонтологии Минздравом РД изданы приказы:

 - от 02.09. 2015г. №1188-Л «О проведении мероприятий по медицинской этике и деонтологии»

 - от 28.02.2017г. №102-Л «О проведении мероприятий по медицинской этике и деонтологии», где поручено всем руководителям медицинских организаций провести в коллективах совещание по вопросам медицинской этики и деонтологии в период 20-31 марта 2017 года.

В июле 2017 года планируется проведение Республиканского совещания по вопросам медицинской этики и деонтологии

Обращения по вопросам медико-социальной экспертизы в 2016 году составили 117, из них 45 – жалоб на отказ бюро МСЭ на установление инвалидности, которые перенаправлены в главное бюро МСЭ, 42- желание больных получить группу инвалидности при отсутствии показаний, 30 – затягивание вопросов оформления направления на МСЭ. По данным вопросам при вмешательстве Минздрава РД больным оформлены направления на МСЭ.

Обращения с благодарностью в адрес медицинских работников в 2016г. составили 84 (2015г. - 79).

Обращения граждан снимаются с контроля в случаях, если:

- вопросы, указанные в обращении, решены положительно;

- исполнителем всесторонне и объективно изучены поставленные в обращении вопросы и в установленный законодательством срок дан на них ответ (разъяснение, обоснованный отказ), а должностное лицо, давшее поручение рассмотреть указанное обращение, согласно с доводами исполнителя. По всем обращениям даны письменные ответы.

Личный прием граждан осуществляют министр здравоохранения и его заместители в соответствии с графиком, в 2015 году в ходе личных приемов было принято 76 граждан, в 2016 году личный прием граждан велся 24 дня в году, в т.ч. 12 с выездом в районы республики, на которых принято 240 граждан.

Личные приемы в министерстве характеризуются следующим образом:

По итогам личных приемов решения должностного лица, ведущего
прием, оформляется в карточке личного приема в виде поручения
структурным подразделениям Министерства, подведомственным организациям. В случае, если изложенные в устном обращении факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

Основные вопросы, которые были подняты в ходе личного приема:

* вопросы лекарственного обеспечения, в т. ч. льготного;
* вопросы трудоустройства, повышения квалификации;
* вопросы получения высокотехнологичной медицинской помощи;

В Министерстве организован контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан – группой специалистов, определенных приказом Минздрава РД от 27.09.2016г. №1250-Л, составляются еженедельные сводки предупредительного контроля по рассмотрению обращений граждан. Информация о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан доводится до Министра на еженедельных аппаратных совещаниях.

Проводится еженедельный мониторинг работы ответственных исполнителей по работе с обращениями граждан.

Ответственным исполнителям выдаются напоминания о наступлении срока рассмотрения обращений.

На ресурсе ССТУ.РФ регулярно размещается информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и направленных на рассмотрение в Министерство, с указанием принятых решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Анализ принятых решений по результатам рассмотрения обращений граждан проводится с учетом Методических рекомендаций по проведению общероссийского приема граждан. В целом анализ принятых решений по всем обращениям, поступившим в Министерство, проводится при подготовке ежеквартальных отчетов для предоставления в отдел по работе с обращениями граждан и организаций управления анализа и мониторинга общественного мнения.

С 2015 года при регистрации обращений граждан применяется Типовой общероссийский классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений.

Для решения наиболее актуальных вопросов, изложенных в обращениях граждан исполнительными органами государственной власти, администрациями городских округов, муниципальных районов Республики Дагестан были приняты такие меры:

В целях обеспечения доступности медицинской помощи и улучшения качества медицинской помощи Министерством здравоохранения РД изданы приказы:

- от 11 июня 2014 года №656-Л «О структурных преобразованиях системы здравоохранения на основе трехуровневой системы и маршрутизации больных»;

- от 15.12.2016г. №1504 от 15.12.2016 года «Об утверждении Перечня диагностических исследований, необходимых для плановой госпитализации больных в медицинских организациях республиканского уровня»

- от 25 сентября 2015 г. № 894-Л «Об унифицированных формах медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению».

- Министром здравоохранения РД утвержден 14.02.2017г. Региональный план по улучшению организации работы регистратур поликлиник в Республике Дагестан на 2017 год