За первый квартал 2020 года в Министерство здравоохранения Республики Дагестан поступило 1 113 обращений, что на 6 обращений меньше, чем за аналогичный период 2019 года (1 119).

На первом месте по количеству обращения граждан, связанные с неудовлетворенностью оказанной медицинской помощью, бездушное отношение к больным, отсутствие должной ответственности при оказании медицинской помощи. Количество этих жалоб возросло с 288 (14,2 %) в 2019 году до 310 (31 %) в 2020 году.

Второе место в структуре обращений занимает недостаточное обеспечение лекарственными средствами граждан, имеющих право на набор социальных услуг и составляет 184 (18,2 %) обращения, что на 37 обращений меньше, чем за аналогичный период 2019 года – 221 (10,9 %).

На третьем месте – обращения по вопросам трудоустройства, заработной платы медицинских работников и ущемление их интересов, поступления в учебные заведения, что составляет 110 (11%) всех обращений.

На четвертом месте – обращения по поводу невыдачи детского питания –69 (6,9 %).

На пятом месте – жалобы по поводу взимания денежных средств с граждан за оказание медицинской помощи, приобретение лекарственных средств и медицинских изделий за счет больного – 50 (5 %) (в 2019 году – 45 (2,2 %)).

На шестом месте в 2020 году – обращения по вопросам медико-социальной экспертизы, установления группы инвалидности – 43 (4,3 %) (в 2019 году – 60 (3%)).

На седьмом месте – обращения с просьбой направить на лечение за пределы республики – 39 (4 %) (в 2019 году – 95 (5,6 %). Отмечается тенденция к снижению обращений граждан с просьбой направить на лечение в федеральные центры.

Заметно снизилось количество жалоб, связанных с нарушением этики и деонтологии медицинскими работниками. В 2020 году зафиксировано 36 (4 %) случаев, в 2019 году – 77 (3,8 %).

Уменьшилось число благодарственных писем в адрес медицинских работников с 79 в 2019 году до 31 в аналогичный период 2020 года.

Число жалоб на работу скорой медицинской помощи за первый квартал 2020 года составило 16 (2 %).

Обращения граждан и запросы судебно-следственных органов по факту смерти больного – 18 (0,4 %).

Проведенные проверки по жалобам, поступившим в Министерство здравоохранения Республики Дагестан показали, что более половины можно было бы избежать при их объективном рассмотрении руководителями медицинских организаций на местах. Главными врачами не принимаются адекватные меры по жалобам граждан, не проводится разбор и обсуждение по допущенным дефектам в оказании медицинской помощи с привлечением виновных к административной ответственности.