Обзор обращений граждан,

поступивших в управление здравоохранения Липецкой области

за 1 квартал 2019 года

В 1 квартале 2019 года в управление здравоохранения Липецкой области поступило 1087 обращений граждан, из них 587 обращений поступило в форме электронного документа через интернет-приемную. Устно на телефоны горячих линий управления и телефоны специалистов за отчетный период обратились 805 граждан. **Начальником управления здравоохранения Липецкой области за 1 квартал на личном приеме граждан было принято 46 граждан.**

Обращения граждан содержали следующие наиболее актуальные вопросы:

- амбулаторно-поликлиническая помощь – 180 обращений,

Данный раздел обращений граждан включал сообщения, связанные с организацией медицинской помощи в поликлинических учреждениях Липецкой области, порядками оказания медицинской помощи, сроками ожидания проведения консультаций врачей - специалистов, различных диагностических исследований.

При рассмотрении обращений данного раздела сотрудниками управления давались разъяснения о порядке предварительной записи к врачам-специалистам (способы предварительной записи по телефону, кол-центр или через интернет; о необходимости получения направления на консультации врачей узких специальностей у терапевта), о необходимости соблюдения медицинскими организациями сроков ожидания медицинской помощи, регламентируемых программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи (14 дней ожидания для консультаций врачей-специалистов и 30 дней ожидания сложных диагностических процедур (МРТ,РКТ и т.п.), а также ответы на иные вопросы, интересовавшие граждан.

- лекарственное обеспечение - 178 обращений,

Данный раздел обращений граждан включал сообщения, связанные с обеспечением взрослых и детей лекарственными препаратами, медицинскими изделиями, (отсутствием лекарственных препаратов в аптеке). При подтверждении фактов наличия дефицита лекарственных препаратов, решались вопросы путем перемещения препаратов по аптечной сети, доставки препаратов со склада. Кроме того, часть пациентов (которым назначены препараты, не входящие в список ЖВНЛС) по жизненным показаниям обеспечены препаратами путем выделения финансовой помощи из резервного фонда администрации Липецкой области.

- организация медицинской помощи в стационаре терапевтического профиля – 157 обращений,

При рассмотрении обращений граждан по данному разделу проведен разбор каждого обращения с руководством медицинских организаций, задействованных в оказании медицинской помощи заявителям, анализ медицинской документации, выезд в медицинские организации для проверки фактов, указанных в обращениях и встречи с заявителями.

-медицинское обеспечение детей и подростков – 139 обращений,

Жителей Липецкой области интересовал порядок организации медицинской помощи детям, порядок прикрепления на оказание медицинской помощи в медицинскую организацию, порядок проведения профилактических медицинских осмотров перед спортивными соревнованиями и поступающим в детские сады, школы и ВУЗы. Данная информация была подробно разъяснена в письменных ответах.

- лечение за пределами Липецкой области - 52 обращения,

Данный раздел обращений граждан включает сообщения, связанные с разъяснением порядка направления на лечение за пределами области и сообщения, связанные с неудовлетворенностью гражданами сроками ожидания получения высокотехнологической медицинской помощи.

По каждому конкретному случаю обращения специалист управления связывается с центрами оказания высокотехнологической медицинской помощи с целью ускорения даты госпитализаций. Данные обращения берутся управлением на особый контроль.

С порядком направления граждан на лечение в медицинские учреждения федерального уровня, а также о компенсации за проезд в этих случаях граждане могут ознакомиться в цикле телепередач «Социальный маршрут» телерадиокомпании «Липецкое время».

По 684 обращениям граждан был разъяснен порядок организации медицинской помощи и даны контактные данные представителей администрации медицинского учреждения в компетенции которого входит решение поставленных вопросов; по 27 обращениям приняты меры к виновным лицам, допустившим нарушения; 25 обращений управлением здравоохранения Липецкой области были переадресованы по подведомственности.