Обзор обращений граждан,

поступивших в управление здравоохранения Липецкой области

за 2 квартал 2019 года

В 2 квартале 2019 года в управление здравоохранения Липецкой области поступило 1450 обращений граждан, из них 522 обращений поступило в форме электронного документа через интернет-приемную, 925 обращений поступили в письменной форме. Устно на телефоны горячих линий управления и телефоны специалистов за отчетный период обратились 635 граждан.

**Начальником управления здравоохранения Липецкой области за 2 квартал на личном приеме граждан было принято 44 гражданина.**

Обращения граждан содержали следующие наиболее актуальные вопросы:

1. Развитие здравоохранения

В рамках реализации подпрограммы государственной программы Липецкой области «Модернизация здравоохранения Липецкой области» принимаются меры по модернизации здравоохранения области в части строительства и ввода в эксплуатацию перинатального центра.

В соответствии с Законом Липецкой области от 29 декабря 2012 года № 108-ОЗ «О Программе социально-экономического развития Липецкой области на 2013 - 2017 годы» и постановлением администрации Липецкой области от 18 августа 2011 года № 294 «О Порядке разработки, формирования, реализации и проведения оценки эффективности реализации государственных программ Липецкой области» администрацией Липецкой области была утверждена государственная программа Липецкой области «Социальная поддержка граждан, реализация семейно-демографической политики Липецкой области». Задачами Подпрограммой 6 государственной программы Липецкой области «Доступная среда» являются повышение уровня доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения (людей, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации) в Липецкой области.

Дополнительно реализуются меры по выполнению мероприятий Регионального проекта «Развитие детского здравоохранения, включая создание современной инфраструктуры оказания медицинской помощи детям» («Детское здравоохранение»).

Активно реализуются мероприятия «Реализация проекта «Бережливая поликлиника» в государственных медицинских организациях» подпрограммы «Профилактика заболеваний и формирования здорового образа жизни. Развитие первичной медико-санитарной помощи» государственной программы Липецкой области «Развитие здравоохранения Липецкой области».

2) Работа медицинских учреждений и их сотрудников

Каждый факт некорректного поведения сотрудников медицинских учреждений, указанный в обращениях граждан подлежит тщательной служебной проверке. По результатам которой в отношении виновных лиц, могут быть применены меры дисциплинарного взыскания.

В связи с каждым поступившим обращением на данную тему, с медицинским персоналом медицинского учреждения проводится беседа о необходимости строгого соблюдения норм этики и деонтологии при общении с пациентами.

3) Организация оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях

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.

4) Лекарственное обеспечение

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.

5) Лечение и оказание медицинской помощи

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.

По 525 обращениям граждан был разъяснен порядок организации медицинской помощи и даны контактные данные представителей администрации медицинского учреждения в компетенции которого входит решение поставленных вопросов; по 189 обращениям приняты меры по организации необходимой медицинской помощи; по 157 обращениям применены меры в виновным должностным лицам; 104 обращения по результатам рассмотрения и проверки фактов, изложенных в обращениях были не поддержаны; 28 обращений управлением здравоохранения Липецкой области были переадресованы по подведомственности.