Обзор обращений граждан,

поступивших в управление здравоохранения Липецкой области

за 3 квартал 2019 года

В 3 квартале 2019 года в управление здравоохранения Липецкой области поступило 959 обращений граждан, из них 538 обращений поступило в форме электронного документа через интернет-приемную, 421 обращений поступили в письменной форме. Устно на телефоны горячих линий управления и телефоны специалистов за отчетный период обратились 517 граждан.

**Начальником управления здравоохранения Липецкой области за 3 квартал на личном приеме граждан было принято 48 граждан.**

Обращения граждан содержали следующие наиболее актуальные вопросы:

1. Развитие здравоохранения

Данная категория обращений включает вопросы по строительству новых медицинских организаций, реконструкции, проведению капитальных и текущих ремонтов медицинских организаций, вопросы по организации медицинской помощи сельскому населению отдаленных районов и т.д.

Принимаются меры по увеличению доступности медицинской помощи путем создания модульных и строительства ФАПов, отделений врача общей практики, приобретения передвижных медицинских комплексов для оказания медицинской помощи, строительства новой детской поликлиники в Усманском районе, строительства вертолетной площадки, активного внедрения элементов бережливого производства в поликлиниках и стационарах области, решаем вопросы модернизации материально-технической базы первичного звена здравоохранения (порядка 150 единиц современного медицинского оборудования и капремонты для 35 медицинских организаций области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь).

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) Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров

Принимаемые региональные меры по решению кадровых вопросов в сфере здравоохранения безусловно повысили интерес граждан к данной категории обращений. В письменных ответах граждане получают информацию о порядке получения предусмотренных льгот медицинским работникам: денежные компенсации, выделение бесплатных земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, установление льгот по местному налогообложению, первоочередное предоставление мест в детских дошкольных образовательных учреждениях и т.п.

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, при необходимости выезд в медицинские организации для проверки фактов, указанных в обращениях и встречи с заявителями.

По 656 обращениям гражданам был разъяснен порядок организации медицинской помощи и даны контактные данные представителей администрации медицинского учреждения в компетенции которых входит решение поставленных вопросов; по 98 обращениям приняты меры по организации необходимой медицинской помощи; по 66 обращениям применены меры к виновным должностным лицам; 104 обращения по результатам рассмотрения и проверки фактов, изложенных в обращениях, были не поддержаны; 35 обращений управлением здравоохранения Липецкой области были переадресованы по подведомственности.