Обзор обращений граждан,

поступивших в управление здравоохранения Липецкой области

за 4 квартал 2018 года

В 4 квартале 2018 года в управление здравоохранения Липецкой области поступило 996 обращений граждан, из них 310 обращений поступило в форме электронного документа через интернет-приемную. Устно на телефоны горячих линий управления и телефоны специалистов за отчетный период обратились 2128 граждан. **Начальником управления здравоохранения Липецкой области за 4 квартал на личном приеме граждан было принято 46 граждан.**

Обращения граждан содержали следующие наиболее актуальные вопросы:

- лекарственное обеспечение - 144 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.

- лечение и оказание медицинской помощи - 135 обращений,

Большая часть обращений данной группы была связана с проведением вакцинальной кампании против гриппа и ОРВИ. Жителей Липецкой области интересовал порядок организации вакцинации, категории граждан, имеющих право на бесплатную вакцинацию, а также график работы выездных мобильных бригад вакцинации. Данная информация была подробно разъяснена в письменных ответах.

Обращения граждан, касающиеся качества оказаниям медицинской помощи рассматривались в рамках проведения выездных и документарных проверок. При подтверждении фактов нарушения оказания медицинской помощи управлением здравоохранения Липецкой области в адрес медицинского учреждения выдавалось предписание об устранении выявленных нарушений.

- развитие здравоохранения - 116 обращений,

В 4 квартале были рассмотрены обращения по вопросу благоустройства прилегающих территорий медорганизаций и проблем утилизации медицинских отходов.

Все обращения рассмотрены в полном объеме, подготовлены исчерпывающие ответы заявителям о возможности их исполнения в рамках действующего законодательства РФ, а также финансовой возможности медицинских организаций.

- охрана здоровья детей, матери и ребенка - 115 обращений,

При рассмотрении обращений граждан по данным разделам 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. Сотрудниками отдела проведены внеплановые выезды в медицинские организации города и области – 78 за отчетный период.

- амбулаторно - поликлиническая помощь взрослому населению - 113 обращений,

Данная группа обращений в основном была связана со сроками ожидания приема врачей узких специальностей и проведения различных диагностических исследований. При рассмотрении обращений проводился тщательный анализ медицинской документации, при подтверждении фактов нарушения сроков ожидания совместно с администрацией медицинских учреждений принимались меры по организации необходимой медицинской помощи пациентам.

По 786 обращениям граждан был разъяснен порядок организации медицинской помощи и даны контактные данные представителей администрации медицинского учреждения в компетенции которого входит решение поставленных вопросов; по 12 обращениям приняты меры к виновным лицам, допустившим нарушения; 27 обращений управлением здравоохранения Липецкой области были переадресованы по подведомственности.