



П Р И К А З

«08» 11 _____ 2017 г.

№ 01-07/1757

Якутск

О мерах по повышению уровня удовлетворенности заявителей работой на обращения граждан

В соответствии с информационным письмом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения МЗ РФ (далее-Росздравнадзор) от 10.05.2017 №01И-1125/17 «О работе с обращениями граждан» при анализе обращений граждан отмечается стабильное сохранение высокого показателя обращений в центральный аппарат и территориальные органы Росздравнадзора по вопросам качества медицинской помощи населению и обеспечения при амбулаторном лечении отдельных категорий населения необходимыми лекарственными препаратами. В 17 субъектах Российской Федерации общий показатель обращений граждан в расчете на 100 населения составил более 18,0, в то время как средний показатель по Российской Федерации 17,25 на 100 тысяч населения.

В структуре обращений граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи доминируют обращения по качеству оказания медицинской помощи (26,8%), организации медицинской помощи (22,0%), некомпетентным действием медицинского персонала, в результате которых, по мнению заявителей, выступила смерть пациента (14,6%), несоблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья (14,1%), работу медицинских учреждений и медицинских сотрудников (13,6%), нарушение Правил предоставления платных медицинских услуг (3,6%), работу службы скорой и неотложной медицинской помощи (2,9%) и другие вопросы (2,4%).

Основными причинами обращений по вопросам льготного лекарственного обеспечения являются отсутствие лекарственных препаратов в аптечных организациях (48,5%), отказ врача в выписке лекарственных препаратов (24,2%), длительное отсроченное обслуживание льготных рецептов (7,5%), применение цен на лекарственные средства (2,8%) и другие вопросы (5,3%). При рассмотрении обращений по прежнему отмечается недостаточная разъяснительная работа и отсутствие информации о правах граждан на охрану здоровья на территориях субъектов Российской Федерации на всех уровнях (в медицинских и аптечных организациях, органах управления здравоохранения) что послужило поводом для населения обращаться в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения. Значительный рост обращений, поступивших в Росздравнадзор в период 2012-2016 гг., по ряду субъектов Российской Федерации обусловлен в том числе недостаточным вниманием работе с обращениями граждан в органах управления здравоохранения и администрациях медицинских организаций.

Низкий уровень удовлетворенности заявителей работой с их обращениями вызван в ряде случаев следующими факторами:

1. Необъективным и несправедливым рассмотрением поставленных в обращении вопросов.

- 2.Отсутствием в ответах правовых обоснований принятых решений по поставленным в обращениях вопросам.
- 3.Несвоевременным получением ответов по существу поставленных в обращениях вопросов.
- 4.Получением ответов на жалобы от должностных или уполномоченных лиц, органов, решение или действие (бездействие) которых они обжаловали в обращении на имя другого должностного лица или в адрес иного органа.

В целях исполнения Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», для обеспечения комплекса мер, направленных на защиту прав граждан в сфере охраны здоровья,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1.Главным врачам республиканских и городских медицинских организаций, Управлению здравоохранения г.Якутска:

1.1.Размещать и обновлять в медицинских организациях информацию о возможности и порядке обжалования действий (бездействия) медицинского персонала и иного персонала, о правах пациентов, гарантиях предоставления бесплатной медицинской помощи, а также порядке рассмотрения обращений граждан. Срок - постоянно;

1.2.Обеспечить своевременное и объективное рассмотрение обращений граждан непосредственно в медицинских организациях (руководством и врачебной комиссией). Срок- постоянно;

1.3.Размещать и обновлять на информационных стендах для пациентов данные с Ф.И.О. ответственного лица и номера кабинета для рассмотрения вышеуказанных вопросов. Срок -постоянно;

1.4.Обеспечить на местах своевременное рассмотрение и решение вопросов обращений, поступивших на телефон «Горячей линии» медицинской организации. Срок- постоянно;

1.5.Обеспечить личный прием граждан руководством медицинской организации. Срок-постоянно;

1.6.Организовать мониторинг обращений граждан с проведением ежемесячного анализа и контроля за принятием мер.

1.7.Информацию по исполнению данного приказа направить в Департамент контроля качества МЗ РС(Я) на электронную почту vominzdrav@mail.ru срок 20.11.2017г.

2.Контроль исполнения данного приказа возложить на заместителя министра А.Н.Григорьеву

Первый заместитель министра



О.А.Припузов