****

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**(Минздрав ЧР)**

ОТЧЕТ

**об осуществлении ведомственного контроля (надзора) в сфере охраны здоровья и об эффективности такого контроля (надзора)**

**в I квартале 2019 года**

**г. Грозный -2019**

**Введение**

Отчет об осуществлении ведомственного контроля (надзора) в сфере охраны здоровья и об эффективности такого контроля (надзора) в 1 квартале 2019 года подготовлен отделом ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР.

В 2019 году проведена следующая работа:

- продолжена работа по проведению профилактических мероприятий, направленных на предупреждение нарушений обязательных требований, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, к примеру: [обеспечение больного всеми необходимыми лекарственными средствами, которые назначил врач](https://www.minzdravchr.ru/novosti/stati/obespechenie-bolnogo-vsemi-neobhodimymi-lekarstvennymi-sredstvami-kotorye-naznachil-vrach), [о правилах оказания платных медицинских услуг в государственных бюджетных учреждениях здравоохранения](https://www.minzdravchr.ru/novosti/stati/o-pravilah-okazanie-platnyh-medicinskih-uslug-gosudarstvennyh-byudzhetnyh-i-kazennyh-uchrezhdeniyah-zdravoohraneniya);

- установлены категории риска и критерии отнесения к ним подконтрольных объектов (оказание медицинской помощи по профилю «Акушерство и гинекология»);

- проведена работа по совершенствованию системы оказания медицинской помощи в Чеченской Республикена основе рекомендаций предложенныхФГБУ «ЦЭККМП» Минздрава России:

* внедрение клинических рекомендаций и протоколов лечения при сердечно-сосудистых заболеваниях (приказ Минздрава ЧР от 17.01.2019 №14);
* внедрение номенклатуры медицинских услуг в систему здравоохранения ЧР (приказ Минздрава ЧР от 20.03.2019 №60);
* о формулярной системе Чеченской Республики (приказ Минздрава от 20.03.2019 №61);
* внедрение клинических рекомендаций и протоколов лечения в медицинских организациях, подведомственных Минздраву ЧР (приказ Минздрава ЧР от 20.03.2019 №62);
* внедрение критериев оценки качества медицинской помощи в медицинских организациях, подведомственных Минздраву ЧР (письмо Минздрава ЧР от 20.03.2019 №1286);
* ведение медицинской карты стационарного больного (форма 003/у, амбулаторного больного форма-025/у).

- продолжена работа по созданию условий для проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году;

1. **Проведение ведомственного контроля (надзора)**

Плановые контрольные мероприятия в 2019 году проводились в соответствии с утвержденным Сводным планом контрольных (надзорных) мероприятий, в отношении подведомственных Минздраву ЧР медицинских организаций.

Предельная штатная численность Отдела составляла - 7 штатных единиц, 1 ед. отпуск по уходу за ребенком.

Общее количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в 1 квартале 2019 году - 11, из них плановые - 7, внеплановые -4.

Контрольные мероприятия проводились государственными служащими Минздрава ЧР, в том числе, в составе комиссий с привлечением в установленном порядке специалистов Минздрава ЧР, проведено 1 контрольное мероприятие с привлечением специалистов Минздрава ЧР.

Проведены плановые контрольные мероприятия в 100% от запланированного количества.

В ходе проведения плановых проверок в отношении одного юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере здравоохранения, выявлялось от трех и более нарушений действующего законодательства.

Сведения о проведении внеплановых контрольных мероприятий 2019 году, всего проведено – 4, в том числе:

по обращениям и заявлениям граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации - 1;

приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Главы и Правительства ЧР - 2;

приказы руководителя, изданные в соответствии с требованиями органов прокуратуры, следственных органов - 1.

Структура преобладающих нарушений выявленных в деятельности медицинских организаций в ходе проведения плановых проверок *(таблица №1):*

1. Медицинское вмешательство без получения добровольного информированного согласия гражданина;
2. Несоблюдения правил ведения первичной медицинской документации;

Виды нарушений:

- в карте не отображаются все лечебные и диагностические мероприятия, которые проводились лечащим врачом, а также характер течения заболевания;

- записи записываются не в хронологической последовательности;

- карта не заполняется после каждого посещения пациента;

- записи врач производит с сокращениями, не аккуратно;

- все исправления вносятся в карту и не подтверждаются подписью и печатью врача, который сделал запись.

3) Несоблюдение стандартов оснащения и нарушения требований к организации деятельности медицинской организации;

Виды нарушений:

- несоблюдение порядка оснащения (кабинетов, отделений) по соответствующему профилю оказания медицинской помощи;

- для организации работы в структуре медицинской организации не предусматриваются рекомендуемые подразделения (кабинеты, отделения).

4) Не организованы мероприятия по организации неотложной медицинской помощи должным образом (не приняты локальные нормативные акты организации о деятельности кабинета неотложной медицинской помощи);

5) Низкий уровень организации и осуществления медицинскими организациями, предусмотренного статьей 90 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;

Виды нарушений внутреннего контроля:

- несоблюдение установленного порядка проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;

- несоблюдение порядка оформления результатов внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;

- необоснованность мер, принимаемых по результатам проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;

- недостатки в работе врачебных комиссий медицинских организаций.

6) Не соблюдение медицинскими организациями безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации (уничтожению);

В рамках исполнения функции по контролю в сфере обращения медицинских изделий выявляются типичные нарушения, характерные для различных субъектов обращения медицинских изделий, не соблюдение установленных правил в сфере обращения медицинских изделий:

- несовременное техническое обслуживание медицинского оборудования;

- хранение и применение медицинских изделий (оборудования) с истекшим сроком годности;

- несообщение в территориальные органы Росздравнадзора о выявлении в обращении медицинских изделий, не соответствующих установленных требованиям (выполнение обязанностей по сообщению сведений, указанных в части 3 статьи 96 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-Ф3 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

7) Не соблюдение медицинскими работниками, руководителями медицинских организаций, фармацевтическими работниками применяемых к ним ограничений при осуществлении профессиональной деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации;

Виды нарушений по контролю исполнения ст. 74 Закона об охране здоровья в медицинской организации, практически в 100% случаях отсутствует следующий пакет документов:

- положение об организации работы по соблюдению ограничений, налагаемых на медицинских работников и фармацевтических работников при осуществлении ими профессиональной деятельности;

- положение о порядке взаимодействия медицинских работников медицинской организации с представителями организаций по разработке, производству и/или реализации медицинских изделий, лекарственных препаратов, организаций, обладающих правами на использование торгового наименования лекарственного препарата, организаций оптовой торговли лекарственными средствами, аптечных организаций;

- порядок участия представителей организаций, занимающихся разработкой, производством и (или) реализацией лекарственных препаратов, медицинских изделий, в собраниях медицинских работников и иных мероприятиях;

- положение о порядке работы по предотвращению конфликта интересов и при возникновении конфликта интересов медицинских или фармацевтических работников при осуществлении ими профессиональной деятельности.

8) Анализ результатов контрольных мероприятий в сфере обращениях лекарственных средств в части хранения, применения, который позволил установить типичные нарушения, допускаемые при обращении лекарственных средств, так:

- не соблюдаются условия хранения лекарственных препаратов, в том числе требующих защиты от повышенной температуры, от действия света и других факторов окружающей среды;

- не организовано получение информации о недоброкачественных и фальсифицированных лекарственных средствах;

- помещения для хранения лекарственных препаратов требуют текущего ремонта.

Причинами увеличения количества выявленных нарушений является отсутствие в проверенных организациях системы менеджмента качества, а также разработанных и утвержденных алгоритмов и стандартных операционных процедур (СОП), позволяющих четко регламентировать действия сотрудников при осуществлении их деятельности по хранению, отпуску, а также отсутствие должного внутреннего контроля со стороны руководства организации, ответственного за данный раздел работы.

*Сведения о выявленных нарушениях в разрезе медицинских организациях при проведении плановых проверок*

*в 1 квартале 2019 года (таблица №1):*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Характер нарушений | ГБУ «Поликлиника № 2 г. Грозного» | ГБУ «Поликлиника № 4 г. Грозного» | ГБУ «Поликлиника № 1 г. Грозного» | ГБУ «Поликлиника № 3 г. Грозного» | ГБУ «РКБСМП им. У.И. Ханбиева» | ГБУ «Родильный дом» | ГБУ «РЭД» |
| Отсутствие добровольного информированного согласия | **+** | **+** | **+** | **+** |  | **+** |  |
| Отсутствие согласия на обработку персональных данных | **+** | **+** | **+** |  | **+** |  |  |
| Несоблюдение правил ведения первичной медицинской документации | **+** | **+** |  | **+** |  |  |  |
| Нарушения маршрутизации пациентов |  |  |  |  |  |  |  |
| Несоблюдение стандартов (клинических рекомендаций) оказания медицинской помощи |  |  |  |  | **+** |  |  |
| Несоблюдение стандартов оснащения |  | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| Нарушения требований к организации деятельности МО | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |  |
| Невыполнение рекомендуемых штатных нормативов |  | **+** | **+** |  |  | **+** |  |
| Несоблюдение квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам |  |  | **+** |  |  |  |  |
| Низкий уровень организации и осуществления МО внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности |  | **+** | **+** |  |  |  |  |
| Несоблюдение МО безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации | **+** | **+** | **+** | **+** |  | **+** |  |
| Несоблюдение медицинскими работниками, руководителями МО, фармацевтическими работниками применяемых к ним ограничений при осуществлении профессиональной деятельности |  | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| Нарушения в сфере обращения лекарственных препаратов в части хранения и применения | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| **Нарушения прав граждан:** | | | | | | | |
| - нарушение прав  граждан на выбор врача и мед. организации; |  |  |  |  |  |  |  |
| нарушения организации работы с обращениями граждан в соответствии с ФЗ-59 | **+** | **+** | **+** |  | **+** | **+** | **+** |
| - отсутствие информации на сайте и на стенде; |  |  |  |  | **+** |  | **+** |
| - нарушения требований порядка ознакомления с мед. документацией |  |  |  |  |  |  |  |
| - нарушения правил предоставления платных медицинских услуг |  | **+** |  |  | **+** | **+** | **+** |
| Не соблюдение санитарно-эпидемиологических требований |  |  |  |  | **+** |  |  |

1. **Работа с обращениями граждан**

В работе с обращениями гражданвМинздраве ЧР за 1 квартал 2019 года рассмотрено 37 обращений граждан. По результатам рассмотрения полностью или частично обоснованными признаны 13 обращений.

Количество проверок учреждений, осуществленных по итогам рассмотрения жалоб, всего - 28.

По личным обращениям и заявлениям граждан проведено внеплановых проверок - 1, на основании требований органов прокуратуры - 1.

Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны-8.

Обращения по источнику поступления:

- поступившие в Минздрав ЧР непосредственно от граждан - 22;

- Министерство здравоохранения РФ -2;

- Администрация Главы и Правительства ЧР-6;

- Органы прокуратуры и следствия-4;

- Перенаправленных из других источников-3

Анализ содержания обращений за текущий период показал, что чаще всего в Минздрав ЧР обращаются с жалобами на:

- доступность и качество медпомощи -8

- нарушения преемственности на этапах оказания медицинской помощи, не укомплектованность медицинскими кадрами-2;

- отказ в оказании медицинской помощи -1;

- невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств -5;

- несоблюдение возложенных на медицинский персонал обязанностей-3;

- не предоставление гарантированного объема медицинской помощи гражданам бесплатной медицинской помощи (взимание денежных средств за отдельные виды работ и услуг, а именно осмотр специалиста, проведение дорогостоящих лабораторно-инструментальных методов диагностики в государственных учреждениях здравоохранения-1;

- не обеспечение льготными лекарственными средствами-1.

Сведения о внеплановых проверках, проведённых на основании обращений граждан, содержащих сведения о возникновении угрозы или причинении вреда жизни и здоровью, проведено в медицинских организациях *(таблица №2):*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п** | **Наименование МО** | **Источник поступления** | **Краткое содержание обращения** | **обоснованность** |
| 1. | - | Администрация Главы и Правительства ЧР | Отказ врачей в проведении лечения | необоснованно |
| 2. | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Минздрав РФ (физическое лицо) электронно | Отсутствие педиатра, взимание денежных средств, нарушение трудовой дисциплины  (отсутствие на работе) | необоснованно |
| 3. | ГБУ «Республиканский онкологический диспансер» | Минздрав ЧР | Оказание некачественной медицинской помощи | обоснованно |
| 4. | ГБУ «РКЦОЗМиР филиал» | Минздрав ЧР  (интернет приемная) | Отсутствие специалиста УЗИ в ночное время, взимание денежных средств за диагностические мероприятия | необоснованно |
| 5 | ГБУ «Шелковская ЦРБ» | Минздрав ЧР  (интернетприемная) | Невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий | необоснованно |
| 6 | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | Минздрав ЧР  (интернет приемная) | Ожидание на прием к врачу ультразвуковой диагностики; халатность мед. персонала | необоснованно |
| 7 | ГБУ «ССМП г. Грозного» | Минздрав ЧР  (интернет приемная) | В процедурном кабинете попросили 250 р., вместо того чтобы оказать мед. помощь. | обоснованно |
| 8. | ГБПОУ «ЧБМК» | Администрация Президента РФ Администрация Главы и Правительства ЧР | Незаконное увольнение с работы | необоснованно |
| 9. | ГБУ «Клиническая больница №4 г. Грозного» | Минздрав ЧР (интернет приемная) | Вопрос содействия выдаче справки о рождении ребенка | необоснованно |
| 10. | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | Минздрав ЧР | Врач сказала, что койка-место стоит 5тыс. | необоснованно |
| 11. | ГБУ «Детская поликлиника №1 г. | Минздрав ЧР (интернет приемная | Вопрос выбора медицинской организации | обоснованно |
| 12. | ГБУ «Гудермесская  ЦРБ» | Минздрав РФ | Осуществляла ли служба скорой мед. помощи выезд в Гудермесский межрайонный следственный отдел | необоснованно |
| 13. | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | Минздрав ЧР | Отказ врача - терапевта в приеме | обоснованно |
| 14. | ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой» | Минздрав ЧР | **требование медицинской организации к пациентам о покупке бахил при обращении за медицинской помощью** | обоснованно |
| 15 | ГБУ «ССМП г. Грозного» | Прокуратура  ЧР Старопром. района | Вопрос нарушения порядка оказания скорой мед. спец. помощи, а также этики и  деонтологии | необоснованно |
| 16. | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Минздрав ЧР | О предоставлении платных медицинских услуг, а именно лабораторные исследования в период наблюдения беременности | обоснованно |
| 17 | - | Минздрав ЧР | Оказание некачественной медицинской помощи | необоснованно |
| 18. | - | Минздрав ЧР | Отказ в установлении группы инвалидности | необоснованно |
| 19. | - | Администрация Главы и Правительства ЧР | Вопрос установления группы инвалидности | необоснованно |
| 20. | ГБУ «РЭД» | Прокуратура ЧР | Неправильное лечение, приведшее к инвалидизации матери | Частично обоснованно |
| 21. | ГБУ «Поликлиника №2 г. Грозного» | Минздрав ЧР (интернет-приемная) | Оказание некачественной медицинской помощи | необоснованно |
| 22. | ГБУ «Клиническая больница №5 г. | Минздрав ЧР | Отказ в выдаче льготных лекарств | необоснованно |
| 23. | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | Минздрав ЧР (интернет-приемная) | Нарушения порядка маршрутизации, порядка направления в учреждение другого уровня на получение бесплатной медицинской помощи | обоснованно |
| 24. | ГБУ «РРЦ» | Прокуратура ЧР | О причинении вреда здоровью | необоснованно |
| 25. | ГБУ «Надтеречная ЦРБ» | Администрация Главы и Правительства ЧР | Просьба о направление на МСЭК | необоснованно |
| 26. | ГБУ «РДКБ им. Глинки» | Минздрав ЧР | Не качественное оказание медицинской помощи | обоснованно |
| 27. | ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» | Минздрав ЧР | Об отсутствии надлежащего диспансерного наблюдения | обоснованно |
| 28 | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» | Минздрав ЧР (интернет приемная) | Вопрос обеспечения пациента (инвалида) техническими средствами реабилитации | необоснованно |
| 29 | ГБУ «РСПК» | Аппарат полномочного представителя президента РФ в СКФО | Просьба помочь в получение справки о том, что с 1978-89гг. был донором и сдал 23 раза кровь в ст. Наурская | необоснованно |
| 30 | ГБУ «Грозненская ЦРБ»; «РДКБ им. Глинки» | Минздрав ЧР | Ненадлежащее исполнение трудовых обязанностей врача | обоснованно |
| 31. | ГБУ «РПТД»; ГБУ «Курчалевская ЦРБ» | Парламент ЧР | Оказать содействие в установлении точного диагноза или выезд за пределы ЧР. | необоснованно |
| 32. | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | Минздрав ЧР | Вопрос направления ребенка на ВМП | обоснованно |
| 33. | ГБУ «Поликлиника №6 | Минздрав ЧР | Отказ в оказании медицинской помощи | необоснованно |
| 34. |  | Прокуратура ЧР | Вопрос нарушения порядка оказания скорой мед. спец. помощи, а также этики и деонтологии | необоснованно |
| 35. |  | Администрация Главы и Правительства ЧР | Просьба выделить автомобиль | необоснованно |
| 36. | ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного | Минздрав ЧР (интернет приемная) | Отказ от приема врачом кабинета физиотерапии | обоснованно |
| 37. | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Администрация Президента РФ  Администрация Главы и Правительства ЧР | Вопрос направления на госпитализацию в лечебное учреждение III уровня | необоснованно |

*Наибольшее количество обращений выявлено в адрес деятельности медицинских организаций, от числа обращений в %:*

ГБУ «Грозненская ЦРБ» - 9.1%;

ГБУ «Наурская ЦРБ» - 9.1%;

ГБУ «Гудермесская ЦРБ» - 6.1%;

ГБУ «РДКБ им. Глинки» - 6.1%;

ГБУ «ССМП» - 6.1%;

ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» - 6.1%;

ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» - 6.1%;

ГБУ «РКЦРЗМиР» - 6.1%.

*Признаны обоснованными из числа -37 обращений, всего 13 в отношении следующих медицинских организаций:*

ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного – 1;

ГБУ «Грозненская ЦРБ» - 3;

«РДКБ им. Глинки» -2;

ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» -1;

ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» -1;

ГБУ «РЭД» -1;

ГБУ «Гудермесская ЦРБ» -1;

ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой» -1;

ГБУ «Наурская ЦРБ» - 1;

ГБУ «Республиканский онкологический диспансер» -1;

ГБУ «Детская поликлиника №1 г. Грозного» -1;

ГБУ «ССМП» -1.

Минздравом ЧР проводится работа по всестороннему, своевременному и объективному рассмотрению поступивших обращений граждан. Инициируются служебные проверки, принимаются оперативные меры по устранению выявленных нарушений, восстановлению нарушенных прав граждан в сфере охраны здоровья в рамках компетенции и привлечению виновных лиц к адекватной дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством. По результатам служебных проверок составляются акты и выдаются предписания. Письменный ответ с исчерпывающей информацией заявителям направляется своевременно.

1. **Итоги работы**

**телефонной «горячей линии» «Здравоохранение»**

**за 1 квартал 2019** **года**



В целях повышения эффективности работы по защите прав граждан на получение качественной и доступной медицинской помощи Министерством здравоохранения Чеченской Республики (далее - Минздрав ЧР) в соответствии с приказом Минздрава ЧР от 03.10.2018 №233 «Об обеспечении работы «горячей линии»».

Ответственность за организацию и обеспечение работы проекта «горячая линия» несет отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР.

Работа «горячей линия» осуществляется круглосуточно, по единому номеру **+7 (963) 597-62-48,** бесплатно для жителей республики. С октября 2018 года перешла на штатный круглосуточный режим работы.

Основными функциями являются:

- прием и рассмотрение обращение граждан;

- оказание справочно-консультативной помощи;

- принятие мер по фактам неудовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в организациях здравоохранения, решения проблем обратившихся граждан;

- извещение обратившихся граждан о результатах рассмотрения их обращений и. т. д.

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Всего за январь-февраль-март 2019 года на телефонную линию поступило - **>**783звонка.

Общее количество отвеченных/зафиксированных звонков: - 783.

Динамика обращений на: январь (177), февраль (232), март (374).

ТЕМЫ ЗВОНКОВ

Тематика звонков разнообразна. За январь-февраль-март 2019 года на телефон «Горячей линии» поступали звонки по следующей тематике (см. таб.1, таб.2, таб.3).

Таблица №1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Темы звонков за январь 2019 г.** | **Кол-во** | **%** |
| Оказание медицинской помощи | 28 | 15,8 |
| Отлаженность работы МО | 8 | 4,5 |
| Претензия / жалоба | 17 | 9,6 |
| Медицинский полис | 5 | 2,8 |
| Лекарственное обеспечение | 9 | 5,0 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов) | 110 | 62,1 |

Таблица №2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Темы звонков за февраль 2019 г.** | **Кол-во** | **%** |
| Оказание медицинской помощи | 25 | 10,7 |
| Отлаженность работы МО | 12 | 5,1 |
| Претензия / жалоба | 20 | 8,6 |
| Инвалидность | 1 | 0,4 |
| Лекарственное обеспечение | 8 | 3,4 |
| Кадровое обеспечение | 2 | 0,8 |
| Медицинский полис | 4 | 1,7 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов) | 160 | 68,9 |

Таблица №3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Темы звонков за март 2019 г.** | **Кол-во** | **%** |
| Оказание медицинской помощи | 27 | 7,2 |
| Отлаженность работы МО | 13 | 3,4 |
| Претензия / жалоба | 38 | 10,1 |
| Инвалидность | 1 | 0,2 |
| Лекарственное обеспечение | 8 | 2,1 |
| Льготы и льготное обеспечение | 2 | 0,5 |
| Детское питание | 1 | 0,2 |
| Медицинский полис | 2 | 0,5 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов) | 282 | 75,4 |

Доля звонков на тему: - другое **70,4%** (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов) занимает первое место в общем количестве звонков. Это говорит о недоступности контактных номеров и не налаженной работы «горячей линии» в медицинских организациях, что является вопросом важности и социальной значимости темы и необходимости получения населением оперативной помощи.

ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Всего звонков на тему оказания медицинской помощи - **80** (10,2% от общего количества звонков).

Наибольшее количество вопросов об оказании медицинской помощи касалось:

- о содействии в оказании медицинской помощи; об отказе в осмотре, консультации, госпитализации и. т. д.

ЛЕКАРСТВЕННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

По теме лекарственного обеспечения на линию обратилось 25 человек (3,1% от общего количества звонков).

ОТЛАЖЕННОСТЬ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Об организации работы медицинских организаций (в том числе организации приема узкими специалистами) поступили 33 звонка (4,2% от общего количества звонков).

ПРЕТЕНЗИЯ / ЖАЛОБА

За январь-февраль-март 2019 года среди всех обращений граждан по телефону «горячей линии» зарегистрировано 75 жалоб (9,5% от общего количества звонков).

Наибольшее количество жалоб и претензий касалось вопросов оказания бесплатной медицинской помощи, а именно:

- диагностического медицинского обследования (МРТ, КТ);

- сдачи лабораторных анализов.

Всем обратившимся оказана практическая помощь и содействие в решении поднятых вопросов, а также даны необходимые разъяснения. По фактам серьезных нарушений медицинских норм проводится комиссионный разбор случаев, и принимаются соответствующие решения.

ИНВАЛИДНОСТЬ

По вопросу порядка освидетельствования на инвалидность позвонило 2 человека (0,2% от общего количества звонков).

МЕДИЦИНСКИЙ ПОЛИС

На тему медицинского страхования и получения бесплатной медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий поступило 11 звонков, что составило 1,4% от общего количества звонков.

КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Общее количество звонков на данную тему – 2 звонка (0,2% от общего количества звонков).

ЛЬГОТЫ И ЛЬГОТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Общее количество звонков на данную тему – 2 звонка (0,2% от общего количества звонков).

ДЕТСКОЕ ПИТАНИЕ

За январь-февраль-март 2019 года всего на тему детского питания поступил 1 звонок (0,1%).

ДРУГОЕ

Общее количество звонков на данную тему – 552 звонка (70,4% от общего количества звонков).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование МО | Характер обращений | | | | | | | | | | Количество | Рейтинг МО с наибольшим числом обращений в % |
| Нарушения в оказании медицинской помощи | | | | Взимания платы | Ненадлежащее исполнение своих обязанностей (не выдачи справки, направления, анализов, заключений) | Этика и деонтология | Недооснащенность | Порядок работы МО  (платное, бесплатное) | Нарушение маршрутизации |  |  |
| Неоказание медицинской помощи (отказ в приеме, не принят вызов СМП, не сделана инъекция,и.т.д) | Ненадлежащее оказание медицинской помощи (периодичность осмотра врача, своевременность выполнения процедур | Отказ в госпитализации | Не достаточное обеспечение лекарственными препаратами |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ГБУ «РКБ» | 1 | 2 | 4 | - | 2 | 6 | - | - | - | 1 | 16 | 8,1 |
| ГБУ «Родильный дом» | - | 3 | 2 | - | 2 | 2 | 3 | - | 1 | 1 | 14 | 7,1 |
| ГБУ «Грозненская ЦРБ» | 2 | - | - | - | 3 | 5 | 1 | - | 1 | 1 | 13 | 6,6 |
| ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 3 | 1 | - | - | 3 | 4 | - | - | - | - | 11 | 5,6 |
| ГБУ «РДКБ» | 1 | 2 | 3 | - | 2 |  | - | - | 1 | - | 9 | 4,6 |
| ГБУ «Урус-Мартановская ЦРБ» | 4 | 1 | - | - | 2 | 2 | - | - | - | - | 9 | 4,6 |
| ГБУ «РКБСМП» | 2 | - | - | - | 2 | 4 | - | - | - | - | 8 | 4,1 |
| ГБУ «РОД» | 2 | - | - | - | 2 | 2 | - | - | 1 | - | 7 | 3,5 |
| ГБУ «ДКБ №2 г. Грозного» | 2 | 2 | - | - | 2 | 1 | - | - | - | - | 7 | 3,5 |
| ГБУ «Ачхой-Мартановская ЦРБ» | - | 2 | - | 1 | 1 | 1 | - | 2 | - | - | 7 | 3,5 |
| ГБУ «Шалинская ЦРБ» | 1 | - | 1 | 1 | 3 | 1 | - | - | - | - | 7 | 3,5 |

1. **Информация о проделанной работе, по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

В целях координации деятельности и создания условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Минздравом ЧР в 2019 году продолжена работа по проведению независимой оценки. Завершена работа по разработке и утверждению планов мероприятий по устранению недостатков по каждой медицинской организации, выявленных в ходе такой оценки.

Вышеуказанная информация размещена на официальном сайте Минздрава ЧР.