****

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**(Минздрав ЧР)**

ОТЧЕТ

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

**в I полугодии 2019 года**

**г. Грозный -2019**

**Введение**

Отчет об осуществлении ведомственного контроля в сфере охраны здоровья и об эффективности такого контроля в I полугодии 2019 года подготовлен отделом ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР.

В 2019 году проведена следующая работа:

1) По проведению профилактических мероприятий, направленных на предупреждение нарушений обязательных требований, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в части:

- соблюдения медицинскими организациями порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи;

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

- соблюдения медицинскими работниками, руководителями медицинских организаций, фармацевтическими работниками и руководителями аптечных организаций ограничений, применяемых к ним при осуществлении профессиональной деятельности;

- соблюдения медицинскими организациями [Порядк](#P32)а проведения диспансеризации пребывающих в стационарных учреждениях детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья граждан;

- постоянный контроль оказания медицинской помощи по профилю «Акушерство и гинекология»);

- соблюдения правил оказания платных медицинских услуг в государственных бюджетных учреждениях здравоохранения:

- контроль соблюдения требований при проведении профилактических прививках, получение, хранение и использование медицинских иммунобиологических препаратов, соблюдение "холодовой" цепи, сбор, временное хранение и утилизацию медицинских отходов, возникающих при иммунизации.

2) 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 ЧР 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;

3) В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

- определение перечня медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Чеченской Республике и в отношении, которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг данными организациями в 2019 году;

- участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого Министерством здравоохранения Чеченской Республики с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - оператор);

4) работа по повышению квалификации специалистов отдела:

- выезд 2-х специалистов Отдела с группой из числа руководящего состава медицинских учреждений республики в г. Казань на обучающий семинар на тему: «Внедрение интегрированной системы менеджмента качества» с выездом в ведущие клиники республики Татарстан (ГАУЗ РТ «Больница скорой медицинской помощи», Камский детский медицинский центр Республиканской клинической больница Минздрава РТ и Детская республиканская больница г. Казань.

5) работа с документами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п | Документы | I полугодие |
| Количество |
| **1** | **Входящие письма, в том числе:** | **145** |
| Поступившие непосредственно в Минздрав ЧР от граждан | 70 |
| Администрация Президента и Правительства РФ |  |
| Министерство здравоохранения РФ | 11 |
| Администрация Главы и Правительства ЧР | 23 |
| ТО Росздравнадзора по ЧР | 3 |
| ТО Роспотребнадзора по ЧР | 2 |
| Органы прокуратуры и следствия | 37 |
| Перенаправленных из других источников |  |
| **2** | **Исходящие письма, в том числе:** | 112 |
| Администрация Президента и Правительства РФ |  |
| Министерство здравоохранения РФ | 11 |
| Администрация Главы и Правительства ЧР | 22 |
| ТО Росздравнадзора по ЧР | 3 |
| ТО Роспотребнадзора по ЧР | 2 |
| Органы прокуратуры и следствия | 37 |
| Руководителям МО | 37 |
| **3** | **Внутренние документы** |  |
| Распорядительные | 40 |
| **ВСЕГО** | **297** |

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

Плановые контрольные мероприятия в 2019 году проводились в соответствии с утвержденным Планом контрольных мероприятий на 2019 год (приказ Минздрава ЧР от 19.12.2019№ 326), 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 проверок в I полугодии 2019 года - 35, из них плановые - 15, внеплановые -20.

Число внеплановых проверок составило 57,1% от общего количества проверок.

Контрольные мероприятия проводились государственными служащими Минздрава ЧР, в том числе, в составе комиссий с привлечением в установленном порядке специалистов Минздрава ЧР, проведено 5 контрольное мероприятие с привлечением специалистов Минздрава ЧР.

Проведены плановые контрольные мероприятия в 100% от запланированного количества в I полугодии.

Сведения о проведении внеплановых контрольных мероприятий в I полугодии 2019 года, всего проведено – 20, в том числе:

по обращениям и заявлениям граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации - 2;

приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Главы и Правительства ЧР - 4;

приказы руководителя, изданные в соответствии с требованиями органов прокуратуры, следственных органов - 9;

приказы министра, изданные в рамках постоянного контроля (риск ориентированный подход по профилю «Акушерство и гинекология» ГБУ «Родильный дом», ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой») - 4;

Иное-1.

Сведения о медицинских организациях в отношении которых проводились внеплановые проверки (таб.№1):

Таблица №1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п. п. | Наименование МО | Кол-во | Источник поступления | Предмет проверки |
| *Некачественное оказание медицинской помощи по обращениям и заявлениям граждан* |
| 1 | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | 1 | Физическое лицо | Некачественное оказание медицинской помощи |
| *Приказы руководителя, изданные в соответствии с требованиями органов прокуратуры, следственных органов* |
| 1 | ГБУ «РДКБ им. Е.П. Глинки» | 1 | Прокуратура республики | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 2 | ГБУ «РОД» | 1 | Следственный отдел | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 3 | ГБУ «Урус-Мартановская ЦРБ» | 1 | Следственный отдел | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 4 | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | 1 |  Прокуратура республики | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 5 | ГБУ «Аргунская городская больница №1» | 1 | Прокуратура республики | Не представление сведений в ОВД |
| 6 | ГБУ «РНД» | 1 | Следственный отдел |  |
| 7 | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева»ГБУ «РККВД»;ГБУ «РКБСМП» | 1 | Прокуратура республики | Нанесение вреда здоровью пациента |
| 8 | ГБУ «Веденская ЦРБ» | 1 | ФСБ России | ДЛО |
| 9. | ГБУ «РКЦИБ»ГБУ «РЭД» | 1 | Прокуратура республики | Нанесение вреда здоровью пациента |
| *приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Главы и Правительства ЧР;* |
| 1 | ГБУ «Родильный дом» | 3 | Минздрав | В рамках постоянного контроля |
| 2 | ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой») | 3 | Минздрав | В рамках постоянного контроля |
| приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Минздрав РФ, Главы и Правительства ЧР; |
| 1 | ГБУ «Детская поликлиника №3» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 2 | ГБУ «ДКБ г. Грозного»ГБУ «Грозненская ЦРБ» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| Минздрав РФ | Нарушения маршрутизации  |
| 4 | ГБУ «РДКБ им. Е.П. Глинки» | 1 | Минздрав РФ | Нарушения маршрутизации  |
|  Иное |
| 1 | ГБУ «РКБСМП им. У.И. Ханбиева»;ГБУ «Грозненская ЦРБ» | 1 | ГБУ «РКБСМП им. У.И. Ханбиева» | Нарушения маршрутизации, преемственности оказания медицинской помощи |

**Структура преобладающих нарушений выявленных в деятельности медицинских организаций в ходе проведения плановых проверок, см. *таблица №2:***

1) 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).

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

Виды нарушений:

- несовременное техническое обслуживание медицинского оборудования;

- несообщение в территориальные органы Росздравнадзора о выявлении в обращении медицинских изделий, не соответствующих установленным 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»).

3) 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 отсутствуют следующие документы:

- 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.

4) Контрольные 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.

5) Соблюдение медицинскими организациями прав граждан в сфере охраны здоровья:

- не соблюдение правил ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся на рассмотрении в медицинской организации и иной организации, осуществляющей медицинскую деятельность на основании соответствующей лицензии (далее соответственно - медицинская документация, медицинская организация;

- нарушения организации работы в соответствии с Федеральным законом №59 от 02.05.2006 “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации”;

 Причинами сохранения роста 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.

***Структура положительной динамики снижения выявленных нарушений:***

1. медицинское вмешательство без получения добровольного информированного согласия гражданина;
2. обеспечение информационной наполняемости официальных сайтов и информационных стендов медицинских организаций о порядке и условиях оказаниях медицинской помощи.
3. 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;
4. мероприятия по организации неотложной медицинской помощи должным при оказании амбулаторной помощи;
5. несоблюдения правил ведения первичной медицинской документации;
6. обеспечение лекарствами и изделиями медицинского назначения.

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

 *в I полугодии 2019 года (таблица №2):*

*Таблица №2*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Характер нарушений** | **I КВАРТАЛ** | **II КВАРТАЛ** |
| 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» | ГБУ «РОД» | ГБУ «РСП».  | ГБУ «РЦИБ» | ГБУ «РДСП». | ГБУ со РЦПБСПИД» | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | ГБУ «ГБ №1» | ГБУ «ДКБ №2» |
| Отсутствие добровольного информированного согласия | + | + | + | + |  | + |  | + | + | + |  |  |  |  |  |
| Отсутствие согласия на обработку персональных данных | + | + | + |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Несоблюдение правил ведения первичной медицинской документации | + | + |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |
| Нарушения маршрутизации пациентов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Несоблюдение клинических рекомендаций и стандартов оказания медицинской помощи |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Несоблюдение стандартов оснащения,  |  | + | + | + | + | + | + | + |  | + |  |  | + |  | + |
| Нарушения требований к организации деятельности МО (её структурного подразделения) | + | + | + | + | + | + |  | + |  |  |  | + |  |  |  |
| 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 | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |  | + | + |
| 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 |  | + |  |  | + | + | + |  | + | + | + |  | + |  |  |

1. **Работа с обращениями граждан**

В работе с обращениями гражданвМинздраве ЧР (отдел ведомственного контроля) за 1 полугодие 2019 года рассмотрено 68 обращений граждан. По результатам рассмотрения полностью или частично обоснованными признаны 22 обращений, что составило 32,3% от общего количества обращений.

Количество внеплановых проверок учреждений, осуществленных по итогам рассмотрения жалоб, всего - 11.

По личным обращениям и заявлениям граждан проведено внеплановых проверок - 2, на основании требований органов прокуратуры - 9.

Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны -12.

*Анализ обращений (жалоб) на качество оказанных медицинских услуг в соответствии со статьями Федерального закона* [*от 21.11.2011 N 323-ФЗ*](http://docs.cntd.ru/document/902312609)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя |  Квартал  |  Полугодие  |
| **1** | **Поступило обращений:** | I | II |  |
| *1.1* | *По источнику поступления:* |  |  |  |
| 1.1.1 | Поступивших непосредственно в Минздрав ЧР от граждан | 22 | 19 | 41 |
| 1.1.2 | Администрация Президента и Правительства РФ | - |  |  |
| 1.1.3 | Министерство здравоохранения РФ | 2 | 3 | 5 |
| 1.1.4 | Администрация Главы и Правительства ЧР | 6 | 6 | 12 |
| 1.1.5 | ТО Росздравнадзора по ЧР | - | - |  |
| 1.1.6 | ТО Роспотребнадзора по ЧР | - | - |  |
| 1.1.7 | Органы прокуратуры и следствия | 4 | 2 | 6 |
| 1.1.8 | Перенаправленных из других источников | 3 | 1 | 4 |
| ***2*** | ***Результаты рассмотрения:*** |  |  |  |
| 2.1 | Количество проверок учреждений, осуществленных по итогам рассмотрения жалоб | 28 | 16 | 44 |
| 2.2 | Рассмотрено с участием авторов обращений | - | - |  |
| 2.3 | Количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты | 14 | 8 | 22 |
| 2.4 | Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны | 8 | 4 | 12 |
| ***3*** | ***Тематика обращений:*** |  |  |  |
| 3.1 | Доступность и качество медпомощи (ст. 10 323-ФЗ) | 8 | 6 | 14 |
| 3.2 | Нарушение преемственности на этапах оказания медицинской помощи (ст. 80 323-ФЗ) | 4 | 2 | 6 |
| 3.3 | Случаи нарушения врачебной этики и деонтологии работниками медицинской организации (ст. 73 323-ФЗ) | 0 | 4 | 4 |
| 3.4 | Неукомплектованность медицинскими кадрами (ст. 37 323-ФЗ) | 2 | - | 2 |
| 3.5 | Недостаточный уровень квалификации медицинских кадров (ст. 100 323-ФЗ) | - | - |  |
| 3.6 | Отказ в оказании медицинской помощи (ст. 11 323-ФЗ) | 1 | 7 | 8 |
| 3.7 | Невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств  | 5 | 9 | 14 |
| 3.8 | Несоблюдение возложенных на медицинский персонал обязанностей (ст. 70, ч. 2 ст. 73, ст. 79 323-ФЗ) | 3 | - | 3 |
| 3.9 | Отсутствие (несоблюдение) надлежащего санитарно-эпидемиологического режима (ст. 18 323-ФЗ) | 0 | 1 |  |
| 3.10 | Привлечение медикаментов и денежных средств пациентов при оказании медицинской помощи в рамках гарантированного объема медицинской помощи (ч. 2 ст. 80 323-ФЗ) | 1 | 1 | 2 |
| 3.11 | Льготное лекарственное обеспечение | 1 | - | 1 |
| 3.12 | Иное | 12 | 1 | 13 |

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

- невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств - 14;

- отказ в оказании медицинской помощи (ст. 11 323-ФЗ) -8;

- доступность и качество медпомощи (ст. 10 323-ФЗ) -14;

- нарушение преемственности на этапах оказания медицинской помощи (ст. 80 323-ФЗ) -6.

**Структура**

**обращений в отношении медицинской организации (см. таб.№3)**

Таблица №3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п | Наименование МО | Источник поступления | Входящий номер | Ф.И.О. заявителя | Адрес | Краткое содержание обращения | Проведенные мероприятия, принятые меры | № и дата исход. | Обоснованность(Да/нет) |
| **I квартал** |  |
| 1. | ГБУ «РОД» | Минздрав ЧР | 555-з20.12.18г. | Сангириева Р.А. | ЧР. г-к Иванова, дом 131, кв. 1 | Оказание некачественной медицинской помощи | Проведено служебное расследование | 555-зянварь | да |
| 2. | ГБУ «РОД» | Администр.Главы и прав.ЧР | 561-з26.12.18г. | Хакимов Б.Э. | г. Грозный, ул. К. Маркса, 30  | Отказ врачей в проведении лечения  | Даны письменные разъяснения | 561-зянварь | нет |
| 3. | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Минздрав РФ (физическое лицо) электронно | №725 29.12.18 г. | Кобелева Р.Н. | ЧР. Наурский р. с. Калиновская, ул. Маяковского, №9 | Отсутствие педиатра, взимание денежных средств, нарушение трудовой дисциплины(отсутствие на работе) (3.1\*) | Служебное расследование | №214январь | нет |
| 4. |  ГБУ «РКЦОЗМиР филиал» | Минздрав ЧР(интернетприемная)  | №1-з | Адамова М.Я. | mmadina23011999@icloul.com  8 963 580 86 49 | Отсутствие специалиста УЗИ в ночное время, взимание денежных средств за диагностические мероприятия | В виду отсутствия сведений о медицинских работниках допустивших нарушения прав граждан, не дает возможности изучение материалов. | №1-зянварь | нет |
| 5 | ГБУ «Шелковская ЦРБ» | Минздрав ЧР(интернет приемная)  | №3-з | Абдулмежидова Альбина Ибадулаевна | ЧР. Шелковской район, б/а | Невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий (3.7 \*) | Служебное расследование | №3-зянварь | нет |
| 6 | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | Минздрав ЧР (интернет приемная)  | №6-з  | Салатаев З.Т. | salataevzelimhan@015gmail.com8963-400-05-79 | Ожидание на прием к врачу ультразвуковой диагностики; халатность мед. персонала | Нарушений прав на получение медицинской помощи не установлено; дано указание исключить со стороны мед. персонала нарушения норм этики и деонтологии | №6-зянварь | нет |
| 7 | ГБУ «ССМП г. Грозного» | Минздрав ЧР(интернет приемная) | №13 | Яхъяев А-С.Ц. | г. Грозный, ул. Киевская, 55, кв. 43 | В процедурном каб-те попросили 250 р., вместо того чтобы оказать мед. помощь. | Замещение бесплатной мед. помощи платными мед. услугами является нарушение прав граждан на получение бесплатной мед. помощи. | №13/2-зянварь | да |
| 8.  | ГБПОУ «ЧБМК» | Администр-я Президента РФ Администр.Главы и Правит. ЧР | № 18  | Тазбиева Ф.М. | labaz1907@gmail.cоm  | Незаконное увольнение с работы | Даны разъяснения о порядке обжалования незаконного увольнения | №18-зянварь | нет  |
| 9. | ГБУ «Клиническая больница №4 г. Грозного» | Минздрав ЧР (интернет приемная) | №23 | Джафарова Х. | ЧР. г. Аргун, ул. Шевченко,9 | Вопрос содействия выдаче справки о рождении ребенка | Направлен ответ с разъяснением о порядке выдачи справки о рождении ребенка | №23-зфевраль | нет |
| 10. | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | Минздрав ЧР (интернет приемная) | №27  | Колесниченко В. | Valentinacolesni4enko@yandex.ru | Врач сказала, что койка-место стоит 5тыс. | На наше письмо, направленное на эл.адрес от 30.01. 2019 с просьбой предоставить информацию и контактный телефон свекрови, В. Колесниченко не ответила. | №27-зфевраль | нет |
| 11. | ГБУ «Детская поликлиника №1 г. Грозного» | Минздрав ЧР (интернет приемная | №28 | Бакашева А.Б. | Г. Грозный, ул. академика Павлова, 54 | Вопрос выбора медицинской организации | Направлен ответ с разъяснением о порядке выбора медицинской организации | №28февраль | да |
| 12. |  ГБУ «Гудермесская  ЦРБ» | Минздрав РФ | №33 | Догжиев Ш.А. | Приуральский р-он, п. Харп. | Осуществляла ли служба скорой мед. помощи выезд в Гудермесский межрайонный следственный отдел | Информация не может быть представлена ввиду отсутствия медицинской документации на станции скорой помощи. Карты хранятся один год. Журнал регистрации три года  | №33/1; №33/2 февраль | нет |
| 13. | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | Минздрав ЧР (интернет приемная)  | №36 | Абдулаев А. | a.abdulaev90@mail.ruТел.: 8-925-257 -60-60 | Отказ врача –терапевта в приеме | Проведена служебная проверка, к врачу-терапевту применены меры дисциплинарного взыскания (19.02.2019) |  №36-зфевраль | да |
| 14. |  ГБУ «РКЦОЗМиР  | Минздрав ЧР (интернет приемная)  | №45 | Диана Магомадова | Dianamagomadova890@gmail.com | **требование медицинской организации к пациентам о покупке бахил при обращении за медицинской помощью** | Информационное письмо руководителям МО о обязанности обеспечения бахилами пациентов | №45февраль | да  |
| 15 | ГБУ «ССМП г. Грозного»  | Прокуратура  ЧР Старопром.. района | №47  | Назиров М.С-М | ЧР. г. Грозный, пер. Узкоколейный,10/3., кв. 16  | Вопрос нарушения порядка оказания скорой мед. спец. помощи, а также этики и деонтологии | Направлен ответ с разъяснениями о безосновательности очередного обращения |  №47февраль | нет |
| 16.  | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Минздрав ЧР (интернет приемная)  | №51 | Залиха Мусаева | musaevazaljkha@gmail.ru | О предоставлении платных медицинских услуг, а именно лабораторные исследования в период наблюдения беременности | Даны разъяснения  | №51-зфевраль | да |
| 17 | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Минздрав ЧР  | №52 | Зубайраев З.М.  | с. Алхазурово,ул. Партизанская, 61  | Оказание некачественной медицинской помощи  | Даны письменные разъяснения  | №52-з февраль | нет  |
| 18.  | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Минздрав ЧР (интернет приемная)  | №54 | Газиева Д.А. |  dagash@inbox.ru 8938-911-55-33 | Отказ в установлении группы инвалидности | Даны разъяснения по поводу обжалования отказа в установлении группы инвалидности | №54-з февраль | нет |
| 19. | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Администр. Главы и прав.ЧР | №62 | Дикилиева З.Б. | г. Грозный, пр. Исаева, 77 | Вопрос установления группы инвалидности | Даны письменные разъяснения  | №62-з февраль | нет |
| 20. | ГБУ «РЭД» | Прокуратура ЧР | №66 | Дабаев С-Х | ЧР. Г. Грозный, ул. Космонавтов,  17  | Не правильное лечение, приведшее к инвалидизации матери Боприевой А. |  Тактика ведения и оказанная медицинская помощь на всех уровнях выполнены своевременно, согласно действующим клиническим рекомендациям, протоколам лечения | 6/1-зфевраль  | да |
| 21. |  ГБУ «Поликлиника №2 г. Грозного» | Минздрав ЧР (интернет-приемная) | №69 | Бицаева Э.А | bitsaewa@mailika.ru  | Оказание некачественной медицинской помощи | Даны письменные разъяснения | №69-з февраль | нет |
| 22. | ГБУ «Клиническая больница №5 г. Грозного» | Минздрав ЧР  | №70 | Чадаев Ч.М. | г. Грозный, ул. Урицкого, 139 | Отказ в выдаче льготных лекарств  | Даны письменные разъяснения | №70-з февраль | нет |
| 23. | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | Минздрав ЧР (интернет-приемная)  | №73 |  Бибулатов  И.И.  | Ibragim.bibulatov15@mail.ru | Просьба разъяснить о порядке получения бесплатной медицинской помощи  | Даны разъяснения  | № 73-зфевраль | да |
| 24. | ГБУ «РРЦ»  | Прокуратура       ЧР  | № 65 | Тазбиев Х.-А. Х. | с. Цоци-юрт, Речная, 19. Курчалоевский р-он. | О причинении вреда здоровью | Дано заключение о результатах проведенной проверки  | №65март | нет |
| 25. | ГБУ «Надтеречная ЦРБ» | Администр. Главы и прав.ЧР  | 82-з | Музукаев С.М. | Надтеречный район, с. Надтеречное тел.: 8-963-709-75-018-965-955-50-12 | Просьба о направление на МСЭК | Запрос в Надтеречную ЦРБ.Дан ответ, что показаний для направления на МСЭК-нет  | №82-змарт | нет |
| 26. | ГБУ «РДКБ им. Глинки» | Минздрав ЧР | 93-з | Жаватханова П. | ул. Орджоникидзе, 24 Наурский район с. Новое– Солкушино  | Не качественное оказание медицинской помощи | Тактика ведения и оказанная медицинская помощь выполнены своевременно, согласно действующим клиническим рекомендациям, протоколам лечения. | №93-з март  | да |
| 27. | ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» | Минздрав ЧР | №100 | Тазбиев Х.-А.Х. | с. Цоци-юрт, ул. Речная, д.19. Курчалоевский р-он | Об отсутствии надлежащего диспансерного наблюдения  | Руководству Курчалой ЦРБ дано указание о недопущении порядка диспансерного наблюдения и правил ведения медицинской документации | № 100/1-з март | да |
| 28 | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» | Минздрав ЧР (интернет приемная) | №105 | Гучигов К.Р. | Nickita.afonin@mail.ru | Вопрос обеспечения пациента (инвалида) техническими средствами реабилитации | Направлен ответ с разъяснениямна направление  на МСЭ  | №105/1-з март | нет |
| 29 | ГБУ «РСПК» | Аппарат полномочного представителя президента РФ в СКФО | №107  | Джикаев Ю.Н. | г. Санкт-Петербург телефона-нет | Просьба помочь в получение справки о том, что с 1978-89гг. был донором и сдал 23 раза кровь в ст. Наурская | На этот вопрос 2 раза (2012 и 2016гг) был дан ответ. Дан ответ.  | №107-з март | нет |
| 30 | ГБУ: «Грозненская ЦРБ»; «РДКБ им. Глинки» | Минздрав ЧР  | №502 | - | НМИЦ гематологии, онкологии и иммунологии им. Д. Рогачева | Ненадлежащее исполнение трудовых обязанностей врача | Направлена информация.  | №1174-март | да |
| 31. | ГБУ «РПТД»; ГБУ «Курчалевская ЦРБ» | Парламент ЧР | №109 | Джалалдиев Б-Х. | с. Ялхой мохк | Оказать содействие в установлении точного диагноза или выезд за пределы ЧР. | медицинская документация направлена на заочную консультацию в г. «Санкт-Петербург» с целью решения вопроса направления на специализированное лечение в иногородних условиях. | №109/2-змарт | нет |
| 32. | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | Минздрав ЧР | №115 | Израилова А.Ш. | ЧР. Грознен. район, с. Новый Центарой, ул. Возрождения, 31 | Вопрос направления ребенка на ВМП | Направлен ответ с разъяснениями о порядке направления на ВМП | №115-змарт | да |
| 33. | ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» | Минздрав ЧР (интернет приемная)  | №116 | Власова Р. | г. Грозный, 3 Нефтяной переулок 6 | Отказ в оказании медицинской помощи  | Даны письменные разъяснения | №116/1-змарт | нет |
| 34. | «Аналогичное обращение» | Прокуратура ЧР | №121 | Назиров М.С-М | ЧР. г. Грозный, пер. Узкоколейный,10/3., кв. 16  | Вопрос нарушения порядка оказания скорой мед. спец. помощи, а также этики и деонтологии | Направлен ответ с разъяснениями о безосновательности очередного обращения | №121 март | нет |
| 35. | «Аналогичное обращение» | Администр. Главы и прав.  ЧР | №125 | Тазбиев Х.-А.Х. | с. Цоци-юрт, ул. Речная, д.19. Курчалоевский р-он | Просьба выделить автомобиль | Направлена информация. Вне компетенции Минздрава ЧР | №125-змарт | нет |
| 36. | ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного» | Минздрав ЧР (интернетприемная)  | №152 | Межидов А.И. |  M.ahmed-95@yandex. | Отказ от приема врачом кабинета физиотерапии  | Проведена служебная проверка, к медицинской сестре физиотерапевтического кабинета применены меры дисциплинарного взыскания (25.03.2019). | 152-змарт | да |
| 37. |  ГБУ «Наурская ЦРБ»  | Администр-я Президента РФ Администрац Главы и Прав. ЧР   | №153 | Евсееву Д.Н.  | naures@mail.ru | Вопрос направления на госпитализацию в лечебное учреждение III уровня  | Направлен ответ с разъяснениями о порядке направления на стационарное лечение в лечебное учреждение III уровня | №153/1-змарт | нет |
| **II квартал 2019**  |
| 1.  | ГБУ «РОД» | Минздрав РФ  | 183-з | Якубова А.В. | г. Урус-Мартан89633974737 | Оказание содействия на иногороднее обследование | Направление пациентов в федеральные медицинские организации для оказания специализированной медицинской помощи осуществляется лечащим врачом медицинской организации, в которой пациент проходит диагностику и лечение в рамках оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи или специализированной медицинской помощи. | 183/1-запрель | нет |
| 2. | ГБУ «РПБ с. Самашки» | Физическое лицо | 165-запрель | Ибрагимова З.В. | 8963-709-65-12 | Подготовка к выписке больного в связи с ухудшением здоровья (пневмония) | Есть договоренность и даны разъяснения по поводу перевода больного в другое учреждение | 165-з12.04 | нет |
| 3. | ГБУ «РКБ» | Минздрав ЧР (сайт) | 185-запрель | Абдулхакмов У.И. | 8928-740-78-83 | Не может попасть на прием к главному внештатному специалисту травматологу и ортопеду | Достигнута договоренность о приеме | 185-з11.04 | да |
| 4. | ГБУ «Шалинская ЦРБ» | Минздрав РФ | 120-з | А.А. Терентьева | Nastionka-1977@mail.ru | Нарушение порядка оказания медицинской помощи.Нарушение прав на бесплатную медицинскую помощь | Виновное лицо предупреждено о недопустимости нарушений | 120/1-з01.04 | да |
| 5. | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева | Минздрав ЧР(интернет-приемная) | 163-з | З.Э. Дускаева  | Zalina\_duskaeva@iclod.com | Не качественное оказание медицинской помощи, приведшее к смерти | Составлен акт выдано предписание | № 163-/1-з29.04 | нет |
| 6. | ГБУ «РДКБ им. У.П. Глинки» | Минздрав ЧР(интернет-приемная) | 181-з | Хадисов Р.  | Bollo7@mail.ru | Отказ в медицинской помощи | Даны соответствующие разъяснения  | № 181/1-з15.04 | нет |
| 7. | ГБУ «Поликлиника № 6» | Минздрав ЧР(интернет-приемная) | 153-з | Балуев А.Я. | ул. Первомайская, д. 49, кв. 15,г. Грозный | Нарушение норм медицинской этики и деонтологии | К виновному лицу применены меры дисциплинарного взыскания  | № 153-з28.04 | да |
| 8. | ГБУ «РКЦИБ» | Мэрия г. Грозного | 150-з | Арцуев А.Л-А. | г. Грозный, ул. Чернышевского, д. 78, кв. 51 | Жалоба на антисанитарные условия в ГБУ «РКЦИБ» | Планируется включение объектов больницы в госпрограмму, предусмотрено строительство новых корпусов | 150-з01.04 | да |
| 9. | ГБУ «РРЦ» | Правительство ЧР  | 190-з | Х.А-Х. Тазбиев | Курчалоевский район,с. Цоци-Юрт, ул. Речная, д. 19 | Некачественное оказание медицинской помощи, приведшее к тяжелому заболеванию | По ранее направленным аналогичным обращениям направлен ответ. | № 190/1-з30.04 | нет |
| 10. | ГБУ «РОД» | Минздрав ЧР (сайт) | 188-запрель | Абдулхакимов У.И. | 8 928-740-78-83 | Прохождение МРТ бесплатно. | Даны разъяснения | 188-запрель | нет |
| 11. | ГБУ «Поликлиника №4 г. Грозного» | Минздрав ЧР(сайт)  | 201-з | Багарчиева З. | Zarema\_82@list.ru | Отказ в оказании медицинской помощи  | Даны письменные разъяснения | 201-з28.05. | нет |
| 12. | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева | Минздрав ЧР(интернет-приемная) | 186-з | З.Э. Дускаева  | Zalina\_duskaeva@iclod.com | Не качественное оказание медицинской помощи, приведшее к смерти | Составлен акт выдано предписание | № 186-з-/08.05 | нет |
| 13. | ГБУ «РРЦ» | Правительство ЧР  | 216-з | Х.А-Х. Тазбиев | Курчалоевский район,с. Цоци-Юрт, ул. Речная, д. 19 | Некачественное оказание медицинской помощи, приведшее к тяжелому заболеванию, увольнение работников, допустивших нарушения | Переписка по вопросу оказания медицинской помощи в РРЦ прекращена.По вопросу увольнения мед. работников даны соответствующие разъяснения | № 216-з31.05 | нет |
| 14. | ГБУ «Поликлиника № 7 г. Грозного» | Минздрав ЧР (сайт) | 195-запрель | Албеков Х.Н. | 8 928-736-63-61 | Отказ в проведении R-рентгена коленных суставов | Даны разъяснения | 195-зМай | нет |
| 15. | ГБУ «КБ № 1 г. Грозного» и «РКГВВ» | Минздрав ЧР (сайт) | 199-запрель | Зелимха нов В.З. | 8 928-897-95-20 | Вопрос госпитализации в отд. неврологии | Госпитализация в отд. неврологии в ГБУ «РКГВВ» | 199-з07.05. | нет |
| 16. | ГБУ «РКГВВ» | Минздрав ЧР (сайт) | 217-з 23 май | Никита Афонин | 8 999-399-37-64 | Отказ в госпитализации в неврологию из-за отсутствия сводных мест в отделении | Госпитализирован в отд. общей неврологии в ГБУ «РКГВВ» | № 217-з 07.06. | нет |
| 17. | ГБУ «РКГВВ» | Минздрав ЧР (сайт) | 239-з май | Гучигов Р. | 8 999-399-37-64 | Отказ в госпитализации в неврологию из-за отсутствия сводных мест в отделении | Госпитализирован в отд. общей неврологии в ГБУ «РКГВВ» | № 239-з от07.06. | нет |
| 18. | ГБУ «РДКБ» | Минздрав ЧР (сайт) | 229-з | Хусейнов Юсуп В. | 8 989-172-62-02 | Почему за консультацию кардиолога и обследование ребенка по Холтеру нужно платить в «РДКБ»? | Дан ответ, что с направлением от районного педиатра необходимо обратиться в поликлинику «РДКБ» (не в кассу, не к санитарке отделения).  | № 229-з от13.06. | нет |
| 19. | Минздрав ЧР отдел материнства и детства | Администрация главы и Правительства ЧР | 255-з | Супрунина В.А.(МЗ РФ заместитель директора департамента –Дектярева Т.А. | 8 938-900-08-66 | В 2018 году обращалась с просьбой в отдел материнства и детства с просьбой о помощи в обследовании и лечении ребенка15.06.2005 г.р. (дочери), пострадавшей от избиения жительницы ст. Шелковской Дакаловой Д.С. 1985 г.р. | Медицинская помощь оказана, даны разъяснения | № 255-з от24.06. | нет |
| 20. | Минздрав ЧР | Минздрав РФ (сайт) | 258-з | Гурбанова Ф.Ш. | Fatima-sv@mail.ru | Cсылка на документ в котором написано, что вводить в/в контраст и ставить периферический катетер должна процедурная м/с (имеющая сертификат процед. м/с) под контролем анестезиолога. | Даны разъяснения | 25.06. | нет |
| 21. | ГБУ «Поликлиника № 6» | Правительство ЧР | 203-з | Назиров М.С-М. | ЧР. г. Грозный, пер. Узкоколейный,10/3., кв. 16 | Отказ в выдаче направления на госпитализацию  | Даны соответствующие разъяснения | № 203-з11.06 | нет |
| 22. | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Минздрав ЧР | 233 | Хамурадова С.Ш.  | г. Санкт – Петербург, пр. Лениснкий, д.77 кв. 280 | Некачественное оказание медицинской помощи  | Срок рассмотрения обращения продлен и передан на рассмотрение в отдел материнства | 28.06. | Нет |
| 23. | ТФОМС | Минздрав ЧР | 237-з | Висханов Р.А. | г. Грозный, ул. Беслановская, д. 116 | Прошу выдать копию целевой экспертизы с ТФОМС | в соответствии с частями 1, 2 ст. 13 Федерального закона № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г., сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. | 237-з, 20.06. | нет |
| 24. | Курчалоевская ЦРБ | Минздрав ЧР | 266-3 | Вагапова Х.А. | ул. А. Шерипова, г. Курчалой | Нарушение этики и деонтологии сотрудниками Курчалоевской ЦРБ | Факты, изложенные в обращении, подтвердилисьК виновным сотрудникам применены меры дисциплинарного взыскания.  | 266-з,28.06. | да |
| 25. | ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного | Прокуратура ЧР | 261-зиюнь | Назиров М. С-М. | г. Грозный, пер. Узкоколейный, д. 10, корп. 3, кв. 16 | Нарушение норм медицинской этики, а также в отказе в выписке направления | В направлении отказано, в связи с отсутствием показаний для госпитализации и с возникшей необходимостью проведения консультаций узких врачей-специалистов | 261-з20.06. | нет |
| 26. | ГБУ «РРЦ» | Правительство ЧР | 273-зиюнь | Махмудхажиева З.Т. | ЧР, г. Урус-Мартан, ул. Больничная, д. 1398928-898-73-82 | Ожидание в очереди и отказ в бесплатном госпитализации | Проходит курс медицинской реабилитации в ГБУ «РРЦ» | 273-з27.06 | нет |
| 27. | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» | Админстрация Главы | 230-з | Ибрагимова М.И. | г. Урус-Мартан, ул. Красноармейская 89289424353 |  Отказ в оказании медицинской помощи | Даны письменные разъяснения | 230-з17.06 | нет |
| 28. | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш.Эпендиева» | Прокуратура ЧР | 215-З | Саидов У.Ш-А.  | с. Цоци-Юртул. Гучигова 559637005955 | Оказание некачественной мед. помощи, повлекшей смерть  | Направленопредписание об устранении нарушений  | 215-з20.06. | да |
| 29. | ГБУ «РКЦИБ» | Минздрав ЧР(сайт) | 276-з | Гайтиев Т.Т. | Ramzan21058759@gmail.ru | нарушения врачебной этики и деонтологии  | Направленопредписание по нарушениям | 276-з26.06. | да |
| 30. | ГБУ «РДКБ им. У.П. Глинки» | Минздрав ЧР(интернет-приемная) | 202-з | Исраилова П.С.  | г. Грозный, Ленинский район, ул. Орзамиева, д. 17, кв. 77 | Нарушение норм медицинской этики и деонтологииНеорганизованность предварительной записи на прием к врачу  | Медицинские работники предупреждены о недопущении норм медицинской этики и деонтологии | № 202-з03.06 | част. да. |
| 31. | ГБУ «Ачхой - Мартановская ЦРБ» | Минздрав ЧР(интернет-приемная) | 219-з  | Тапсультанов И.С. | tapsultanov@yandex.ru | Отказ в выдаче лекарственных препаратов для облегчение боли | Даны соответствующие разъяснения.Даны указания медицинской организации | 219/1-з20.06 | нет |

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

ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» (6) - 8.8%;

ГБУ «Наурская ЦРБ» (5) - 7.3%;

ГБУ «РДКБ им. Глинки» (5) – 7.3%;

ГБУ «РОД» (4) - 5.8%

ГБУ «РКГВВ» (3) -4.4%;

ГБУ «Грозненская ЦРБ» - (3) - 4.4%;

*Признаны обоснованными из числа -68 обращений, всего 22 в отношении следующих медицинских организаций:*

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

ГБУ «Грозненская ЦРБ» - 3;

«РДКБ им. Глинки» -2;

ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» -2;

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;

ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» -2;

ГБУ «РКЦИБ» -2

ГБУ «Шалинская ЦРБ» – 1;

ГБУ «Поликлиника №6» -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 I полугодие 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 «горячей линия» несет отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР.

Работа «горячей линии» 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 1 полугодие 2019 года на телефонную линию поступило - >1644звонка.

Общее количество отвеченных/зафиксированных звонков: - 1644. из них:

- 491 по вопросам оказания медицинской помощи;

- 1153 не касающиеся медицинской помощи.

Динамика обращений на: январь (177), февраль (232), март (374) апрель (421), май (199), июнь (241).

*ТЕМЫ ЗВОНКОВ*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за полугодие 2019 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 168 | 34.2 |
| Отлаженность работы МО | 53 | 10.7 |
| Претензия / жалоба | 170 | 34.6 |
| Инвалидность | 10 | 2.03 |
| Лекарственное обеспечение | 64 | 13.4 |
| Детское питание | 7 | 1.4 |
| Кадровое обеспечение | 3 | 0.6 |
| Медицинский полис | 16 | 3.2 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) | 1153 | 70.1 |

Доля звонков на тему: - другое 70.1% (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) 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 медицинской помощи.

Наибольшее количество вопросов об оказании медицинской помощи касалось:

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

- претензия/жалоба (- диагностического медицинского обследования (МРТ, КТ, сдачи лабораторных анализов);

- лекарственное обеспечение;

- отлаженность работы МО.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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, бесплатнаяконсультация) | 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 |
| ГАУ «Фарммедтехснаб» (Аптеки) |  |  |  | 26 |  |  |  |  |  |  | 26 | 12,0 |
| ГБУ «РКБ» | 2 | 3 | 6 | - | 5 | 13 | 1 | - | 1 | 1 | 32 | 7.8 |
| ГБУ «Родильный дом» | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 27 | 6.5 |
| ГБУ «Грозненская ЦРБ» | 4 | - | 1 | 1 | 7 | 7 | 1 | - | 1 | 1 | 23 | 5.6 |
| ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 4 | 2 | - | - | 6 | 4 | - | 2 | 2 | - | 20 | 4.8 |
| ГБУ «РДКБ» | 3 | 2 | 6 | - | 4 | 2 | - | - | 1 | - | 18 | 4.3 |
| ГБУ «РОД» | 4 | - | - | 4 | 3 | 4 | - | 1 | 1 | - | 18 |  4.3 |
| ГБУ «Урус-Мартановская ЦРБ» | 5 | 1 | - | 1 | 3 | 5 | - | - | 1 | - | 16 | 3.9 |
| ГБУ «РКБСМП» | 5 | 2 | - | - | 3 | 4 | - | - | - | - | 14 | 3.4 |
| ГБУ «ДКБ №2 г. Грозного» | 3 | 2 | - | 1 | 2 | 3 | - | - | - | - | 11 | 2.6 |
| ГБУ «Ачхой-Мартановская ЦРБ» | 1 | 2 | - | 2 | 1 | 2 | - | 3 | - | - | 11 | 2.6 |
| ГБУ «Шалинская ЦРБ» | 3 | - | 1 | 1 | 3 | 3 | - | - | - | - | 11 | 2.6 |
| ГБУ «Поликлиника №2 г. Грозного» | 1 | 1 |  |  | 1 | 3 | 1 |  |  |  | 7 | 3,2 |
| ГБУ «Поликлиника №7 г. Грозного» | 2 | 1 |  |  | 1 | 1 |  | 1 | 1 |  | 7 | 3,2 |
| ГБУ «РКЦИБ» | 1 | 1 |  |  | 3 | 1 |  | 1 |  |  | 7 | 3,2 |
| ГБУ «Поликлиника №5 г. Грозного» | 1 |  |  |  | 2 | 1 |  |  |  | 1 | 5 | 2,3 |
| ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного» |  | 1 |  |  | 1 | 2 |  | 1 |  |  | 5 | 2,3 |
| ГБУ «Детская поликлиника №5 г. Грозного» | 1 |  |  |  |  | 3 |  |  | 1 |  | 5 | 2,3 |
| ГБУ «Детская поликлиника №1 г. Грозного» | 1 |  |  |  |  | 3 | 1 |  |  |  | 5 | 2,3 |
| ГБУ «РНД» |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| ГБУ «Аргунская ГБ №1» | 1 |  |  |  | 1 | 2 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| ГБУ «РЦПБ СПИД» |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| ГБУ «ССМП» | 2 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| ГБУ «Наурская ЦРБ» | 1 | 1 |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| ГБУ «РКГВВ» |  |  | 1 |  | 2 | 1 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| ГБУ «Сунженская ЦРБ» | 1 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 3 | 1,3 |
| ГБУ «Поликлиника №4 г. Грозного» | 1 |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  | 3 | 1,3 |
| ГБУ «Детская поликлиника №3 г. Грозного» | 1 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  | 3 | 1,3 |
| ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «РЭД» |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «РКВД» |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «Шелковская ЦРБ» |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «КБ №5 г. Грозного» |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «Детская поликлиника №4 г. Грозного» | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» | 1 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «РДСП» | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «РКЦОЗМиР» |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «Надтеречная ЦРБ» |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| ГКУ «РБСМЭ» |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «Поликлиника №1 г. Грозного» |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «КБ №1 г. Грозного» |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «РСП» |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «РПТД» |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «КБ №3 г. Грозного» |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 0,4 |

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.

Определен перечень медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Чеченской Республике и в отношении, которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг данными организациями в 2019 году.

Ведется работа в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого Министерством здравоохранения Чеченской Республики с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - оператор).