****

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**(Минздрав ЧР)**

ОТЧЕТ

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

**во II квартале 2019 года**

**г. Грозный - 2019**

**Введение**

Отчет об осуществлении ведомственного контроля в сфере охраны здоровья и об эффективности такого контроля во 2 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:

- соблюдение [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, Правил 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»);

- в рамках плановых проверок осуществляется контроль 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).

- 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.

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

Плановые контрольные мероприятия в 2019 году проводились в соответствии с утвержденным Планом контрольных 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 2 квартале 2019 году - 24, из них плановые - 8, внеплановые -16.

Число внеплановых проверок составило 66,6% 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 4 контрольных мероприятий с привлечением специалистов Минздрава ЧР.

Проведены плановые контрольные мероприятия в 100% от запланированного количества.

Сведения о проведении внеплановых контрольных мероприятий во 2 квартале 2019 года, всего проведено – 16, 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 -8;

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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  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 |
| *приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Главы и Правительства ЧР;* | | | | |
| 1 | ГБУ «Родильный дом» | 2 | Минздрав | В рамках постоянного контроля |
| 2 | ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой») | 2 |  |  |
| приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Главы и Правительства ЧР; | | | | |
| 1 | ГБУ «Детская поликлиника №3» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 2 | ГБУ «ДКБ г. Грозного» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| Иное | | | | |
| 1 | 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 №1:*

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 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»).

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 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.

4) 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.

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 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 2 квартале 2019 года (таблица №1):*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Характер нарушений | ГБУ «РОД» | ГБУ «РСП». | ГБУ «РЦИБ» | ГБУ «РДСП». | ГБУ  «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 | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |  | **+** | **+** |
| - 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 | **+** |  | **+** |  | **+** |  | **+** | **+** |
| Нарушения положения о лицензировании фармацевтической деятельности |  | **+** |  | **+** |  |  |  |  |

1. **Работа с обращениями граждан**

*Общие сведения*

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

В работе с обращениями гражданвМинздраве ЧР (отдел ведомственного контроля) за 2 квартал 2019 года рассмотрено 31 обращений граждан. По результатам рассмотрения полностью или частично обоснованными признаны 8 обращений, что составило 25,8% от общего количества обращений.

Количество проверок учреждений, осуществленных по итогам рассмотрения жалоб, всего - 9.

По личным обращениям и заявлениям граждан проведено внеплановых проверок - 1, на основании требований органов прокуратуры - 8.

Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны-4.

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 в соответствии - 9;

- отказ в оказании медицинской помощи-7;

- доступность и качество медпомощи – 6;

- случаи нарушения врачебной этики и деонтологии работниками медицинской организации-4.

**Структура**

**обращений в отношении медицинской организации (см. таб.№2)**

*(таблица №2)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п | Наименование МО | Источник поступления | Входящий номер | Ф.И.О. заявителя | Адрес | Краткое содержание обращения | Проведенные мероприятия, принятые меры | Исх. | Обоснованность  (Да/нет) |
| 1. | ГБУ «РОД» | Минздрав РФ | 183-з | Якубова А.В. | г. Урус-Мартан  89633974737 | 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-з  апрель | Нет |
| 2. | ГБУ «РПБ с. Самашки» | Физическое лицо | 165-з  апрель | 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-з  12.04 | Нет |
| 3. | ГБУ «РКБ» им. Ш.Ш. Эпендиева | Минздрав ЧР (сайт) | 185-з  апрель | Абдулхакимов У.И. | 8928-740-78-83 | Не может попасть на прием к главному внештатному специалисту травматологу и ортопеду | Достигнута договоренность о приеме | 185-з  11.04 | 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-з  01.04 | 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-з  29.04 | 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-з  15.04 | 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-з  28.04 | 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-з  01.04 | 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-з  30.04 | нет |
| 10. | ГБУ «РОД» | Минздрав ЧР (сайт) | 188-з  апрель | Абдулхакимов У.И. | 8 928-740-78-83 | Прохождение МРТ бесплатно. | Даны разъяснения | 188-з  апрель | 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-з  28.05. | 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-з  31.05 | нет |
| 14. | ГБУ «Поликлиника № 7 г. Грозного» | Минздрав ЧР (сайт) | 195-з  апрель | Албеков Х.Н. | 8 928-736-63-61 | Отказ в проведении R-рентгена коленных суставов | Даны разъяснения | 195-з  Май | нет |
| 15. | ГБУ «КБ № 1 г. Грозного» и «РКГВВ» | Минздрав ЧР (сайт) | 199-з  апрель | Зелимха нов В.З. | 8 928-897-95-20 | Вопрос госпитализации в отд. неврологии | Госпитализация в отд. неврологии в ГБУ «РКГВВ» | 199-з  07.05. | 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 от  07.06. | 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 от  13.06. | 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 ребенка 15.06.2005 г.р. (дочери), пострадавшей от избиения жительницы ст. Шелковской Дакаловой Д.С. 1985 г.р. | Медицинская помощь оказана, даны разъяснения | № 255-з от  24.06. | 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-з  11.06 | 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 | К виновным сотрудникам применены меры дисциплинарного взыскания. | 266-з,  28.06. | да |
| 25. | ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного | Прокуратура ЧР | 261-з  июнь | 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-з  20.06. | Нет |
| 26. | ГБУ «РРЦ» | Правительство ЧР | 273-з  июнь | Махмудхажиева З.Т. | ЧР, г. Урус-Мартан, ул. Больничная, д. 139  8928-898-73-82 | Ожидание в очереди и отказ в бесплатном госпитализации | Проходит курс медицинской реабилитации в ГБУ «РРЦ» | 273-з  27.06 | Нет |
| 27. | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» | Админстрация Главы | 230-з | Ибрагимова М.И. | г. Урус-Мартан,  ул. Красноармейская 8  9289424353 | Отказ в оказании медицинской помощи | Даны письменные разъяснения | 230-з  17.06 | нет |
| 28. | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш.Эпендиева» | Прокуратура ЧР | 215-З | Саидов  У.Ш-А. | с. Цоци-Юрт  ул. Гучигова 55  9637005955 | Оказание некачественной мед. помощи, повлекшей смерть | Направлено  предписание об устранении нарушений | 215-з  20.06. | да |
| 29. | ГБУ «РКЦИБ» | Минздрав ЧР  (сайт) | 276-з | Гайтиев Т.Т. | Ramzan21058759@gmail.ru | нарушения врачебной этики и деонтологии | Направлено  предписание по нарушениям | 276-з  26.06. | 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 деонтологии  Неорганизованность предварительной записи на прием к врачу | Медицинские работники предупреждены о недопущении норм медицинской этики и деонтологии | № 202-з  03.06 | 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. | 219/1-з  20.06 | нет |

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

ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» - 12.9%;

ГБУ «РДКБ им. Глинки» - 9.7%

ГБУ «РКГВВ» - 9.7%

ГБУ «РКЦИБ» - 6.5%

ГБУ «РОД» - 6.5%

*Признаны обоснованными из числа -31 обращений, всего 8 в отношении следующих медицинских организаций:*

ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» -2;

ГБУ «РКЦИБ» -2

ГБУ «Шалинская ЦРБ» – 1;

ГБУ «РДКБ им. Глинки» -1;

ГБУ «Курчалоевская 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 2 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 апрель-май-июнь 2019 года на телефонную линию поступило - >861звонка.

Общее количество отвеченных/зафиксированных звонков: - 861, из них:

- 260 по вопросам оказания медицинской помощи;

- 601 не по существу.

Динамика обращений на: апрель (421), май (199), июнь (241).

*ТЕМЫ ЗВОНКОВ*

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

Таблица №1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за апрель 2019 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 40 | 9,5 |
| Отлаженность работы МО | 8 | 1,9 |
| Претензия / жалоба | 39 | 9,2 |
| Инвалидность | 3 | 0,7 |
| Лекарственное обеспечение | 13 | 3,0 |
| Льготы и льготное обеспечение | 1 | 0,2 |
| Детское питание | 2 | 0,4 |
| Медицинский полис | 16 | 3,8 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) | 299 | 71,0 |

Таблица №2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за май 2019 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 24 | 12,0 |
| Отлаженность работы МО | 2 | 1,0 |
| Претензия / жалоба | 13 | 6,5 |
| Инвалидность | 2 | 1,0 |
| Лекарственное обеспечение | 9 | 4,5 |
| Кадровое обеспечение | 1 | 0,5 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) | 148 | 74,3 |

Таблица №3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за июнь 2019 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 22 | 9,1 |
| Отлаженность работы МО | 1 | 0,4 |
| Претензия / жалоба | 41 | 17,0 |
| Инвалидность | 3 | 1,2 |
| Лекарственное обеспечение | 16 | 6,6 |
| Детское питание | 4 | 1,6 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) | 154 | 63,9 |

Доля звонков на тему: - другое 69,8% (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 помощи.

*ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ*

Всего звонков на тему оказания медицинской помощи - 86 (9,9%) 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 38 человек (4,4% от общего количества звонков).

*ОТЛАЖЕННОСТЬ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ*

Об организации работы медицинских организаций (в том числе организации приема узкими специалистами) поступили 11 звонков (1,2% от общего количества звонков).

*ПРЕТЕНЗИЯ / ЖАЛОБА*

За апрель-май-июнь 2019 года среди всех обращений граждан по телефону «горячей линии» зарегистрировано 93 жалоб (10,8% от общего количества звонков).

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

- диагностического медицинского обследования (МРТ, КТ и т. д.);

- сдачи лабораторных анализов.

Также были жалобы связанные с нарушениями ведения и невыдачей медицинской документации медицинскими организациями.

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 8 человек (0,9% от общего количества звонков).

*МЕДИЦИНСКИЙ ПОЛИС*

На тему медицинского страхования и получения бесплатной медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий поступило 16 звонков (1,8% от общего количества звонков).

*КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ*

Общее количество звонков на данную тему – 1 звонок (0,1% от общего количества звонков).

*ЛЬГОТЫ И ЛЬГОТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ*

Общее количество звонков на данную тему – 1 звонок (0,1% от общего количества звонков).

*ДЕТСКОЕ ПИТАНИЕ*

Общее количество звонков на данную тему – 6 звонков (0,6% от общего количества звонков).

*ДРУГОЕ*

Общее количество звонков на данную тему – 601 звонок (69,8% от общего количества звонков).

*ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ СООТНОШЕНИЕ*

Оперативный сбор актуальной информации об удовлетворенности граждан медицинским обслуживанием предоставляет возможность органам управления здравоохранения Чеченской Республики планировать организационные мероприятия, направленные на быстрое устранение и предупреждение несоблюдения медицинских норм и причин неэффективного использования ресурсов здравоохранения и медицинского страхования.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование МО | Характер обращений | | | | | | | | | | Количество | Рейтинг МО с наибольшим числом обращений в % |
| Неоказание медицинской помощи | | | | Взимания платы | Ненадлежащее исполнение своих обязанностей | Этика и деонтология | Недооснащенность (персонал, анализы) | Консультация | Нарушение маршрутизации |
| Неоказание медицинской помощи | Ненадлежащее оказание медицинской помощи | Отказ в госпитализации | Не выдача лекарственных препаратов (МИ, ДП) |
| 1 | ГАУ «Фарммедтехснаб» (Аптеки) |  |  |  | 26 |  |  |  |  |  |  | 26 | 12,0 |
| 2 | ГБУ «РКБ» | 1 | 1 | 2 |  | 3 | 7 | 1 |  | 1 |  | 16 | 7,4 |
| 3 | ГБУ «Родильный дом» | 1 | 1 | 2 |  | 1 | 2 | 1 |  | 3 |  | 11 | 5,0 |
| 4 | ГБУ «РОД» | 2 |  |  | 4 | 1 | 2 |  | 1 | 1 |  | 11 | 5,0 |
| 5 | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | 2 |  | 1 | 1 | 4 | 2 |  |  |  |  | 10 | 4,6 |
| 6 | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 1 | 1 |  |  | 3 |  |  | 2 | 2 |  | 9 | 4,1 |
| 7 | ГБУ «РДКБ» | 2 |  | 3 |  | 2 | 2 |  |  |  |  | 9 | 4,1 |
| 8 | ГБУ «Урус-Мартановская ЦРБ» | 1 |  |  | 1 | 1 | 3 |  |  | 1 |  | 7 | 3,2 |
| 9 | ГБУ «Поликлиника №2 г. Грозного» | 1 | 1 |  |  | 1 | 3 | 1 |  |  |  | 7 | 3,2 |
| 10 | ГБУ «Поликлиника №7 г. Грозного» | 2 | 1 |  |  | 1 | 1 |  | 1 | 1 |  | 7 | 3,2 |
| 11 | ГБУ «РКЦИБ» | 1 | 1 |  |  | 3 | 1 |  | 1 |  |  | 7 | 3,2 |
| 12 | ГБУ «РКБСМП» | 3 | 2 |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 6 | 2,7 |
| 13 | ГБУ «Поликлиника №5 г. Грозного» | 1 |  |  |  | 2 | 1 |  |  |  | 1 | 5 | 2,3 |
| 14 | ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного» |  | 1 |  |  | 1 | 2 |  | 1 |  |  | 5 | 2,3 |
| 15 | ГБУ «Детская поликлиника №5 г. Грозного» | 1 |  |  |  |  | 3 |  |  | 1 |  | 5 | 2,3 |
| 16 | ГБУ «Детская поликлиника №1 г. Грозного» | 1 |  |  |  |  | 3 | 1 |  |  |  | 5 | 2,3 |
| 17 | ГБУ «ДКБ №2 г. Грозного» | 1 |  |  | 1 |  | 2 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 18 | ГБУ «Ачхой-Мартановская ЦРБ» | 1 |  |  | 1 |  | 1 |  | 1 |  |  | 4 | 1,8 |
| 19 | ГБУ «Шалинская ЦРБ» | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 20 | ГБУ «РНД» |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 21 | ГБУ «Аргунская ГБ №1» | 1 |  |  |  | 1 | 2 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 22 | ГБУ «РЦПБ СПИД» |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 23 | ГБУ «ССМП» | 2 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 24 | ГБУ «Наурская ЦРБ» | 1 | 1 |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 25 | ГБУ «РКГВВ» |  |  | 1 |  | 2 | 1 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 26 | ГБУ «Сунженская ЦРБ» | 1 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 3 | 1,3 |
| 27 | ГБУ «Поликлиника №4 г. Грозного» | 1 |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  | 3 | 1,3 |
| 28 | ГБУ «Детская поликлиника №3 г. Грозного» | 1 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  | 3 | 1,3 |
| 29 | ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 |  |  | 2 | 0,9 |
| 30 | ГБУ «РЭД» |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 |  | 2 | 0,9 |
| 31 | ГБУ «РКВД» |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| 32 | ГБУ «Шелковская ЦРБ» |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| 33 | ГБУ «КБ №5 г. Грозного» |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 |  |  | 2 | 0,9 |
| 34 | ГБУ «Детская поликлиника №4 г. Грозного» | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| 35 | ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» | 1 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| 36 | ГБУ «РДСП» | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| 37 | ГБУ «РКЦОЗМиР» |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 | 0,4 |
| 38 | ГБУ «Надтеречная ЦРБ» |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| 39 | ГКУ «РБСМЭ» |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| 40 | ГБУ «Поликлиника №1 г. Грозного» |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | 1 | 0,4 |
| 41 | ГБУ «КБ №1 г. Грозного» |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| 42 | ГБУ «РСП» |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| 43 | ГБУ «РПТД» |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| 44 | ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| 45 | ГБУ «КБ №3 г. Грозного» |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| Всего | | 35 | 13 | 12 | 37 | 39 | 53 | 4 | 10 | 12 | 1 | 216 | 100 |

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. Проводится рассмотрение 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.

Вышеуказанная информация размещена на официальном сайте Минздрава ЧР.