****

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**(Минздрав ЧР)**

ОТЧЕТ

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

**во III квартале 2019 года**

**г. Грозный -2019**

**Введение**

Отчет об осуществлении ведомственного контроля (надзора) в сфере охраны здоровья и об эффективности такого контроля (надзора) в 3 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).

- проводится работа по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими учреждениями, которые расположены на территории Чеченской Республики, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими учреждениями, в отношении которых проводится независимая оценка

**Проведение ведомственного контроля (надзора)**

Плановые контрольные мероприятия в 2019 году проводились в соответствии с утвержденным 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 3 квартале 2019 году - 37, из них плановые - 11, внеплановые -26.

Контрольные мероприятия проводились государственными служащими Минздрава ЧР, в том числе, в составе комиссий с привлечением в установленном порядке специалистов Минздрава ЧР, проведено 5 контрольных мероприятий с привлечением специалистов Минздрава ЧР и 2 контрольных мероприятия с привлечением специалистов медицинских учреждений.

Проведены плановые контрольные мероприятия в 100% от запланированного количества.

Сведения о проведении внеплановых контрольных мероприятий во 2 квартале 2019 года, всего проведено – 26, в том числе:

- в целях проверки, представленных подведомственными медицинскими организациями статистической отчетности или данных мониторинга (на основании приказа Минздрава ЧР от 04.07.2019 № 139) – 8;

по обращениям и заявлениям граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации - 4;

приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Главы и Правительства ЧР всего - 9, из них:

- 7 (организация медицинской помощи детям - сиротам, приказ Минздрава ЧР от 29.04.2019 № 100);

- 2 (организация региональных аудитов, приказ Минздрава ЧР от 19.08.2019 № 173);

приказы министра, изданные в рамках постоянного контроля (риск ориентированный подход по профилю «Акушерство и гинекология» - 1;

приказы руководителя, изданные в соответствии с требованиями органов прокуратуры, следственных органов -4;

Иное-0.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п. п. | Наименование МО | Кол-во  | Источник поступления | Предмет проверки |
| *Некачественное оказание медицинской помощи по обращениям и заявлениям граждан* |
| 1 | ГКУ «РБСМЭ» | 1 | Физическое лицо | Нарушения прав граждан |
| 2 | ГБУ «РДКБ им. Е.П. Глиники» | 1 | Физическое лицо | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 3 | ГБУ «ССМП» | 1 | Физическое лицо | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 4 | ГБУ «РДКБ им. Е.П. Глиники»ГБУ «ДКБ № 2» | 1 | Физическое лицо | Некачественное оказание медицинской помощи |
| *Приказы руководителя, изданные в соответствии с требованиями органов прокуратуры, следственных органов* |
| 1 | ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой» | 1 | Прокуратура республики | Нарушения прав граждан |
| 2 | ГБУ «РОД»ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева | 1 | Прокуратура республики | Нарушения законодательства об охране здоровья граждан |
| 3 | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 1 | Следственный отдел | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 4 | ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» | 1 | Следственный отдел | Некачественное оказание медицинской помощи |
| *приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Главы и Правительства ЧР;* |
| 1 | ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой» | 2 | Минздрав ЧР | В рамках постоянного контроля |
| приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Главы и Правительства ЧР; |
| 1 | ГБУ «Шалинская ЦРБ» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 2 | ГБУ «Надтеречная ЦРБ» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 3 | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 4 | ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 5 | ГБУ «Шатойская МБ» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 6 | ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 7 | ГБУ «Шелковская ЦРБ» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 8 | ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного» | 1 | Приказ Минздрава ЧР | Организация региональных аудитов (928н, 918н) |
| 9 | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | 1 | Приказ Минздрава ЧР | Организация региональных аудитов (928н, 918н) |
| в целях проверки, представленных подведомственными медицинскими организациями статистической отчетности или данных мониторинга |
| 1 | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | 1 | Приказ Минздрава ЧР | Проверка статистической отчетности или данных мониторинга |
| 2 | ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного» | 1 | Приказ Минздрава ЧР | Проверка статистической отчетности или данных мониторинга |
| 3 | ГБУ «РКГВВ» | 1 | Приказ Минздрава ЧР | Проверка статистической отчетности или данных мониторинга |
| 4 | ГБУ «РПТД» | 1 | Приказ Минздрава ЧР | Проверка статистической отчетности или данных мониторинга |
| 5 | ГБУ «РОД» | 1 | Приказ Минздрава ЧР | Проверка статистической отчетности или данных мониторинга |
| 6 | ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой» | 1 | Приказ Минздрава ЧР | Проверка статистической отчетности или данных мониторинга |
| 7 | ГБУ «Родильный дом» | 1 | Приказ Минздрава ЧР | Проверка статистической отчетности или данных мониторинга |
| 8.  | ГБУ «РДКБ им. Е.П. Глиники» | 1 | Приказ Минздрава ЧР | Проверка статистической отчетности или данных мониторинга |

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 3 квартале 2019 года (таблица №1):*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Характер нарушений | ГБУ «КБ№3» | ГБУ «Поликлиника 6» | ГБУ «Полоиклиника7» | ГБУ «Детская поликлиника № 1» | ГБУ «Детская поликлиника № 3» | ГБУ «Детская поликлиника № 4» | ГБУ «Детская поликлиника № 5» | ГБУ «РПБ с. Самашки»  | ГБУ «РПБ с. «Дарбанхи» | ГБУ «РПТД» | ГБУ «Ачхой-Мартановская ЦРБ» |
| 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 |  |  |  | **+** |  | **+** |  |  | **+** |  |  |
| Нарушения положения о лицензировании отдельных видов деятельности |  |  |  |  |  |  |  | **+** | **+** |  |  |

1. **Работа с обращениями граждан**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование показателя** | **Значение (квартал)** |
| 1 | **Поступило обращений:** | **I** | **II** | **III** |
| ***1.1*** | ***По источнику поступления:*** |  |  |  |
| 1.1.1 | Поступивших непосредственно в Минздрав ЧР от граждан | 22 | 19 | 18 |
| 1.1.2 | Администрация Президента и Правительства РФ | - |  |  |
| 1.1.3 | Министерство здравоохранения РФ | 2 | 3 | 2 |
| 1.1.4 | Администрация Главы и Правительства ЧР | 6 | 6 | 3 |
| 1.1.5 | ТО Росздравнадзора по ЧР | - | - |  |
| 1.1.6 | ТО Роспотребнадзора по ЧР | - | - |  |
| 1.1.7 | Органы прокуратуры и следствия | 4 | 2 | 3 |
| 1.1.8 | Перенаправленных из других источников | 3 | 1 | 1 |
| ***2*** | ***Результаты рассмотрения:*** |  |  |  |
| 2.1 | Количество проверок учреждений, осуществленных по итогам рассмотрения жалоб | 28 | 16 |  2 |
| 2.2 | Рассмотрено с участием авторов обращений | - | - | 1 |
| 2.3 | Количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты | 13 | 8 | 12 |
| 2.4 | Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны | 8 | 4 | 7 |
| ***3*** | ***Тематика обращений:*** |  |  |  |
| 3.1 | Доступность и качество медпомощи (ст. 10 323-ФЗ) | 8 | 6 | 1 |
| 3.2 | Нарушение преемственности на этапах оказания медицинской помощи (ст. 80 323-ФЗ) | 4 | 2 |  |
| 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 | - |  |
| 3.5 | Недостаточный уровень квалификации медицинских кадров (ст. 100 323-ФЗ) | - | - |  |
| 3.6 | Отказ в оказании медицинской помощи (ст. 11 323-ФЗ) | 1 | 7 | 4 |
| 3.7 | Невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств в соответствии: | 5 | 9 |  10 |
| 3.8 | Несоблюдение возложенных на медицинский персонал обязанностей (ст. 70, ч. 2 ст. 73, ст. 79 323-ФЗ) | 3 | - | 1 |
| 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 |  |
| 3.11 | Льготное лекарственное обеспечение | 1 | - | 2 |
| 3.12 | Иное | 12 | 1 | 5 |

*Общие сведения*

В работе с обращениями гражданвМинздраве ЧР (отдел ведомственного контроля) за 3 квартал 2019 года рассмотрено 26 обращений граждан. По результатам рассмотрения полностью или частично обоснованными признаны 12 обращений, что составило 42 % от общего количества обращений.

Количество проверок учреждений, осуществленных по итогам рассмотрения жалоб, всего - 2.

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-7.

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 - 10;

- отказ в оказании медицинской помощи-4;

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

- иные -5.

**Структура**

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

 *(таблица №2)*

|  |
| --- |
| **III квартал 2019** |
| № п/п | Наименование МО | Источник поступления | Входящий номер | Ф.И.О. заявителя | Адрес  | Краткое содержание обращения | Проведенные мероприятия, принятые меры | Номер исходящий | Обоснованность |
| 1. | ГБУ «РКБ» | Физическое лицо | 281-зиюнь | Джанхотова Я.М. | 8938-997-47-07 | Нарушение трудовых прав | Направлено обращение в государственную инспекцию труда в ЧР | 281-з05.07 | да |
| 2. | ГБУ «РКБСМП» | Минздрав РФ(сайт) | 362-з | Гелагаева М.В.  | deveys@mail.ru | Причинение вреда здоровью | Нарушений не выявлено | 362/1-з | нет |
| 3. | ГБУ «РКЦИБ» | Минздрав ЧР | 296-з | Бехоев Х.А. | ул. Электронная 24п. Андреевская долина ЧР | не выполнение диагностических и (или) лечебных мероприятий | Нарушений не выявлено | 296/-з | нет |
| 4. | УБ Гойты | Минздрав ЧР(сайт) | 353-з | Хаджимуратова С.А. | ул. М.С.Гуцериева 71а, с. Гойты, ЧР | нарушения врачебной этики и деонтологии | Приняты меры дисциплинарного наказания | 353/1-з | да |
| 5. | ГБУ «Больница №6 г. Грозного» | Минздрав ЧР(сайт) | 393-з | Игнатьева А.Р. | noreply@unverified.beget.ru | не выполнение диагностических и (или) лечебных мероприятий | Нарушений не выявлено | 393-з | нет |
| 6. | ГБУ «РКБСМП» | Минздрав ЧР | 372-з | Дудаева Б.Х. | ул. Школьная 70, г. Шали | не выполнение диагностических и (или) лечебных мероприятий | Нарушений не выявлено, рекомендовано СМЭ | 372-з | нет |
| 7. | МБУ «Горагорская УБ» | Минздрав ЧР(сайт)  | 326-з | Солтаев И.В. | vis-95@bk.ru | нарушения врачебной этики и деонтологии | Приняты меры дисциплинарного наказания | 326/1- з | да |
| 8. | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартан» | Минздрав ЧР | 301-з | Мухаджиева С. | muhadzievas@gmail.com | Отказ в выдаче справки о смерти | Согласно данным, представленным данным свидетельство о смерти выдано близким родственникам | 301-з | нет |
| 9. |  | Минздрав ЧР | 325-з | Батыргеев Р.З. | Bilal1005211@gmail.com | Разъяснения по платным услугам | Даны разъяснения по платным услугам | 325-з | да |
| 10. | РКБСМП и ССМП | Минздрав ЧР | 310-3 | Аслаханова А.А. | ул. Могилевская 20. | Отказ в выдаче больничного листа и правильность заполнения акта Н1 | Для решения вопроса правильности оформления производственной травмы Вы вправе обратится в Государственную инспекцию труда в Чеченской Республике | 310/4-з | нет |
| 11. | ССМП | Минздрав ЧР | 410-з | Хамхоева Ф. | Олимпийский проезд 25 | Ненадлежащее оказание мед. помощи Эльсиеву С.С. | Проведена внеплановая проверка.Мед. работники привлечены к дисциплинарному взысканию.  | 410/1-3 | да |
| 12. | Психоневрологический диспансер | Минздрав ЧР | 458-3 | Ширваниев И. | Трудовая 61 | Ненадлежащее оказание мед.помощи | Согласно представленной информации ГБУ «Республиканский психоневрологический диспансер» у больного Шерваниева А.И. на момент осмотра показаний для экстренной госпитализации и применения медикаментозных средств, снижающих возбуждение, не имелось. Врачом приемного отделения была рекомендована госпитализация в плановом порядке.  | 458/1-з | нет |
| 13. | РКБ | Минздрав ЧР | 459-з | Кааева З. | С. Белгатой | Отказ в госпитализации | Дано указание госпитализации больного вне очереди | 459/1-з | нет |
| 14. | РКБ | Прокуратура ЧР | 186-з | Дускаева З.Э. | Zalina\_duskaeva@icoid.com | Некачественное оказание медицинской помощи | Смерть носила условно-предотвратимый характер. Выдано предписание | 358-з | да |
| 15.  | Поликлиника № 2  | Минздрав ЧР | 344-з | Юсупова М.А. | Ул. Братьев Носовых, г. Грозный | Отсутствие лекарственного обеспечения | Факты, подтвердились,Работники привлечены к дисциплинарной ответственности  | 344-1/3 | да |
| 16.  | Поликлиника № 6 | Минздрав России | 314-з | Суетовой О.В. | osuetova@gmail.ru | Нарушение права на выбор медицинской организации  | Поликлиника 6 предупреждена о недопустимости нарушения прав на выбор медицинской организации | 314-з | да |
| 17. | РКБСМП | Минздрав ЧР  | 268-з | Нагаева А.К. | г. Грозный,ул. Жуковского, 160 | Причинение вреда здоровью | На рассмотрении |  |  |
| 18. | РКБ | Прокуратура ЧР | 324-з | Закриеву Р.Х. | ул. Пионерская 79, кв. 2г. Грозный | Причинение вреда здоровью | Нарушения не выявлены.Даны соответствующие разъяснения | 324-з | нет |
| 19. | Поликлиника 6 | Генеральная прокуратура РФ | 375-з | Назиров М.С-М. | Пер. Узкоколейный д.10. кв. 16г. Грозный | Отказ в выдаче направления на стационарное лечение | Факты не подтвердились | 376-з | нет |
| 20.  | РОД | Минздрав ЧР | 384-з | Элибаева П.Т.  | Fatima elibaeva@mail.ru | Отсутствие лекарственного обеспечении | В ходе проверки больная обеспечена лекарственным препаратом  | 384-1/з | да |
| 21. | Поликлиника 6 | Правительство ЧР | 405/1-з | Назиров М.С-М. | Пер. Узкоколейный д.10. кв. 16,г. Грозный | Отказ в оказании медицинской помощи | Факты не подтвердились | 405-1/з | нет |
| 22. | Сунженская ЦРБ | Правительство ЧР | 409-з | Шамсудинов Х.А. | РИ, г. Сунжа, ул. Щорса, д 3 | Отказ в оказании специализированной медицинской помощи | Ответ для свода направлен в Минтруд ЧР Нарушения не выявлены.Даны соответствующие разъяснения | 409-з | нет |
| 23.  | Курчалоевская ЦРБ Цоци-Юртовская ВА | Минздрав ЧР | 398-з | Хадаева Р.Б. | ул. Бети-Эдиева, 13, с. Цоци-юрт, Курчалоевский р-он | Незаконное увольнение  | Обращение по компетенции направлено в ГИТ | 398-з | нет |
| 24. | ГБУ «КБ № 1г. Грозного» | ООО «Страховая компания Ренессанс Жизнь» | **6858** от 12.07.2019 | Лопотовская В.В. | 8 495 981 29 81 | Соответствие оформления и ведения медицинской документации | Дан ответ.Выявлены нарушения порядка ведения медицинской документации | № 376/2-зот 03.09.19 | да |
| 25. | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | Зам. Пред. Прав. ЧР | **404-з**от 04.09.2019 | Дахиев А.С. и копию в правительство Ш.С Ахмадову | 8928 002 98 65Прав.8 8712 22 40 61 | Жалоба на оказание некачественной медицинской помощи | Дан ответ.Факты, изложенные в обращении не подтвердились Применено дисциплинарное взыскание | № 404/1-з, 404/2-зот 24.09.2019 | нет |
| 26. | ГБУ «РКБ» Ш.Ш. Эпендиева | Минздрав ЧР | **399-з**от 03.09.2019 | Борзаева А.С. | Минздрав ЧРПлан-эком. отдел | Отказ врача-ревматолога Изнауровой З.А. в консультации, нарушение этики и деонтологии.  | Дан ответ.Нарушения этики и деонтологии.Применено дисциплинарное взыскание | № 399/1-зОт 24.09.2019 | да |
|  |

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

ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» - 5 обращений-19%;

ГБУ «РКБСМП» - 5 обращений – 19%

ГБУ «Поликлиника № 6» -3 обращения – 12%

*Признаны обоснованными из числа -26 обращений, всего 11 в отношении следующих медицинских организаций:*

ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» -4;

«Горагорская УБ» - 1;

ГБУ «ССМП» - 2;

УБ с. Гойты - 1;

ГБУ «Поликлиника № 2» – 1;

ГБУ «Поликлиника № 6» – 1;

ГБУ «РОД» – 1;

ГБУ «КБ № 1» - 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 3 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 текущего 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 июль, август, сентябрь 2019 года на телефонную линию поступило - >646звонка.

Общее количество отвеченных/зафиксированных звонков: - 646.

Динамика обращений на: июль (212), август (203), сентябрь (231).

*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 июль 2019 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 30 | 14.1 |
| Отлаженность работы МО | 8 | 3.7 |
| Претензия / жалоба | 30 | 14,1 |
| Инвалидность | 3 | 1.4 |
| Лекарственное обеспечение | 10 | 4.4 |
| Льготы и льготное обеспечение | 1 | 0,4 |
| Детское питание | 2 | 0,94 |
| Медицинский полис | 10 | 4.4 |
| Отсутствие связи с МО | 69 | 32.5 |
| Другое (ошибочный вызов, консультации) | 49 | 23.1 |

Таблица №2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за август 2019 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 24 | 11,8 |
| Отлаженность работы МО | 2 | 0.98 |
| Претензия / жалоба | 13 | 6,4 |
| Инвалидность | 2 | 0,98 |
| Лекарственное обеспечение | 13 | 6.4 |
| Кадровое обеспечение | 1 | 0,44 |
| Отсутствие связи с МО | 78 | 38.4 |
| Другое (, ошибочный вызов, консультации) | 70 | 33 |

Таблица №3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за сенятбрь 2019 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 24 | 10.3 |
| Отлаженность работы МО | 10 | 4.3 |
| Претензия / жалоба | 41 | 17.7 |
| Инвалидность | 3 | 1.2 |
| Лекарственное обеспечение | 16 | 6.9 |
| Отсутствие связи с МО | 90 | 38.9 |
| Другое (, ошибочный вызов, консультации) | 47 | 20.3 |

Доля звонков на тему: - 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.

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

По результатам заключенного контракта с организацией - оператором, проводится сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 40 медицинских организаций, что составляет 41% от общего количества медицинских организаций Чеченской Республики, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг. Проведен очный и дистанционный этапы сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в период с 23.09.2019 по 27.09.2019 года.

Вышеуказанная информация размещена на официальном сайте Минздрава ЧР.