****

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**(Минздрав ЧР)**

ОТЧЕТ

**об осуществлении ведомственного контроля (надзора) в сфере охраны здоровья и об эффективности такого контроля в 2019 году**

**Грозный – 2019**

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела** | **Страницы** |
|  | Введение | 8 |
| 1. | Сведения, характеризующие выполненную в отчетный период работу по осуществлению ведомственного контроля (надзора) по соответствующим сферам деятельности | 9-22 |
| 2. | Работа с обращениями граждан | 23-60 |
| 3. | Итоги работы телефонной «Горячей линии» «Здравоохранение» за 2019 год | 61-66 |
| 4. | Информация о проделанной работе по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями | 67-69 |
| в) | В рамках исполнения протокольного поручения Главы Чеченской Республики Р.А. Кадырова от 24.09.2019 № 01-18 пп. | 70-73 |

**Введение**

Отчет об осуществлении ведомственного контроля в сфере охраны здоровья и об эффективности такого контроля в 2019 году подготовлен отделом ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР (далее-Отдел).

Отдел осуществляет свою деятельность в соответствии с постановлением Правительства Чеченской Республики от 06.08.2013 №193 «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения Чеченской Республики».

Нормативное правовое регулирование ведомственного контроля осуществляется в соответствии с Федеральными законами: от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств», от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании», от 04.05.2011 №99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», от 08.01.1998 №3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах, иными федеральными законами (более 30) в сфере охраны здоровья и [приказами: Министерства здравоохранения РФ от 21 декабря 2012 г. N 1340н  
"Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности"](garantF1://70294538.0), от 16.12.2018 № 31 «Об организации ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности», и другие.

Подзаконная нормативная правовая база составляет более 100 постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации, а также более 250 приказов Министерства здравоохранения Российской Федерации и Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

В соответствии со статьей 89 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ведомственный контроль включает в себя проведение проверок:

1) соблюдения медицинскими организациями порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи;

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

3) соблюдения медицинскими работниками, руководителями медицинских организаций, фармацевтическими работниками и руководителями аптечных организаций ограничений, применяемых к ним при осуществлении профессиональной деятельности.

Информация о ведомственном контроле размещена на официальном сайте Минздрава ЧР в сети «Интернет» - [www.minzdrav.ru](http://www.minzdrav.ru)

В 2019 году проведена в рамках ведомственного контроля продолжена 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 Республике:

2.1.На 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 (форма 003/у, амбулаторного больного (форма 025/у) (письмом Минздрава ЧР от 20.03.2019 № 1285.

2.2. Нормативно правовые акты Минздрава ЧР по вопросам качества оказания медицинской помощи и безопасности деятельности медицинской организации:

* издан приказ Министерства здравоохранения Чеченской Республики от 23.10.2019 № 227 «Об осуществлении оценки качества оказания медицинской помощи населению Чеченской Республики»;
* издан приказ Министерства здравоохранения Чеченской Республики от 23.10.2019 № 228 «Об организации проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»;
* издан приказ Минздрава ЧР от 27 декабря 2019 года № 274 «Об утверждении плана проверок ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР в подведомственных медицинских организациях на 2020 год».

1. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями проведены мероприятия:

- 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.

- определена организация - оператор, ответственная за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики в 2019 году, по результатам заключенных контрактов с АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» от 13.09.2019 г. № 71-МЗ и от 13.09.2019 г. № 72-МЗ.

- информация о результатах независимой оценки качества за 2018 год, планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, проведенной в 2018 году, а также сведения об общественном совете, об операторе, перечне организаций, в отношении которых в 2019 году проводится независимая оценка качества размещены на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с требованиями приказа Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н.

- 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, аналитический этап - с 01.10.2019 по 20.11.2019 гг. Сформирован предварительный рейтинг медицинских организаций.

- регулярно проводится активная информационно-разъяснительная работа среди населения о возможности их участия в проведении независимой оценки качества, оценить и оставить отзыв о качестве условий предоставляемых услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». На главных страницах официальных сайтов Минздрава ЧР и медицинских организаций размещен баннер «Оценка и отзывы о качестве услуг на bus.gov.ru» и ссылка на bus.gov.ru. (https://bus.gov.ru/pub/top-organizations). Размещены Единый баннер и индивидуальные ссылки на интерактивную форму анкеты для оценки качества условий предоставляемых услуг медицинскими организациями (http://minzdravchr.ru), а также обеспечена возможность заполнения анкет на бумажном носителе. Аналогичная информация размещена на стендах (стойках) медицинских организаций в общедоступных местах для посетителей.

- проведена работа по внесению данных анкет, заполненных на бумажном носителе, а также данных Общественного совета по проведению независимой оценки качества за 2019 год на Портал независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее- Портал НОК) в сроки, указанные в письме Министерства здравоохранения Российской Федерации (от 18.11.2019 № 21-3/И/2-10847).

- проведена работа по формированию на основе отчета оператора результатов независимой оценки качества за 2019 год (аналитические отчеты по каждой организации, сводный отчет, форма консолидированных данных, результаты анкетирования), выстроен рейтинг 10 медицинских организаций, набравших наибольшее количество баллов, и 10 медицинских организаций, набравших наименьшее количество баллов, а также общеотраслевой рейтинг медицинских организаций.

- результаты независимой оценки качества за 2019 год размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с требованиями приказа Минфина России от 7 мая 2019 г. №66н.

- разработаны предложения по улучшению деятельности каждой медицинской организации, участвовавшей в независимой оценке в 2019 году и направлены в адрес медицинских организаций для принятия мер по устранению выявленных недостатков.

Работа по повышению квалификации специалистов отдела

Продолжена работа, направленная на изучение медицинского законодательства, основ оказания медицинской помощи в правовом русле, основных прав пациентов и медицинских работников и их реализации в современных условиях, с этой целью организовано и осуществлено:

- выезд 2-х специалистов Отдела с группой из числа руководящего состава медицинских учреждений республики в г. Казань на обучающий семинар: «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;

- выезд начальника Отдела с группой из числа руководящего состава медицинских учреждений республики в г. Санкт-Петербург на обучающий семинар: «Обучение аудиторов внутренней системы контроля качества и безопасности деятельности медицинских организаций»;

- выезд начальника и специалистов Отдела в г. Назрань 8 ноября 2019 года на межрегиональную научно-практическую конференцию «Организация и осуществление внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации на основе Предложений Росздравнадзора».

- выезд начальника и 1 специалиста Отдела с группой из числа руководящего состава медицинских учреждений республики с 10 – 11 октября 2019 года в г. Москва на V Всероссийской научно – практическую конференцию «Комплексный подход к построению системы менеджмента качества медицинской организации. Российский и международный опыт»: Нормативные требования к контролю качества и безопасности медицинской деятельности. Международный и российский опыт; международные и национальные стандарты и модели управления как инструменты повышения качества и безопасности, в г. Москва.

Выезд начальника и 1 специалиста Отдела с группой из числа руководящего состава медицинских учреждений республики с 28 – 29 ноября 2019 года в г. Москва повышение квалификации по теме: «Государственный контроль в здравоохранении. Внедрение внутреннего контроля качества медицинской деятельности»: мастер – класс «новые требования к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности».

Работа с документами

В целях обеспечение оптимальных условий для всех видов работ с документами (с момента создания или получения документа до его уничтожения или передачи на архивное хранение) выделены три группы документов: поступающие (входящие) документы, отправляемые (исходящие) документы и внутренние документы (см. таблицу).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Документы | **2019 год** | |
| Количество | |
| I полугодие | II полугодие |
| **1** | **Входящие письма, в том числе:** | **145** | **118** | |
| Поступившие непосредственно в Минздрав ЧР от граждан | 70 | 38 | |
|  | Министерство здравоохранения РФ | 11 | 18 | |
| Администрация Главы и Правительства ЧР | 23 | 26 | |
| ТО Росздравнадзора по ЧР | 3 | 2 | |
| ТО Роспотребнадзора по ЧР | 2 | 2 | |
| Органы прокуратуры и следствия | 37 | 27 | |
| Перенаправленных из других источников |  | 5 | |
| **2** | **Исходящие письма, в том числе:** | **112** | **87** | |
| Администрация Президента и Правительства РФ |  | 1 | |
| Министерство здравоохранения РФ | 11 | 4 | |
| Администрация Главы и Правительства ЧР | 22 | 12 | |
| ТО Росздравнадзора по ЧР | 3 | 2 | |
| ТО Роспотребнадзора по ЧР | 2 |  | |
| Органы прокуратуры и следствия | 37 | 28 | |
| Руководителям МО | 37 | 32 | |
| Иные | - | 8 | |
| **3** | **Внутренние документы** (приказы, распоряжения, информационные письма, методические рекомендации) | **40** | **51** | |
| **ВСЕГО** | | **297** | **256** | |

1. **Сведения, характеризующие выполненную в отчетный период работу по осуществлению ведомственного контроля (надзора) по соответствующим сферам деятельности**

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 отношении подведомственных медицинских организаций в 2019 году - 89, из них плановые - 33, внеплановые - 56.

Число внеплановых проверок составило 63% 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 8 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 в 2019 году.

Сведения о проведении внеплановых контрольных мероприятий в 2019 году, всего проведено – 56, в том числе:

- по обращениям и заявлениям граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации – 8;

- приказы руководителя, изданные в соответствии с требованиями органов прокуратуры, следственных органов – 14;

- приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Главы и Правительства ЧР -9;

- приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Минздрав РФ, Главы и Правительства ЧР - 17;

- в целях проверки, представленных подведомственными медицинскими организациями статистической отчетности или данных мониторинга - 8;

В сравнении с 2018 годом структура оснований для проведения внеплановых проверок в 2019 году практически не изменилась.

***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 |
| 2 | ГБУ «РКБСМП» | 1 | Физическое лицо | Нарушения прав граждан |
| 3 | ГБУ «РДКБ им. Е.П. Глиники» | 1 | Физическое лицо | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 4 | ГБУ «ССМП» | 1 | Физическое лицо | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 5 | ГБУ «РДКБ им. Е.П. Глинки»  ГБУ «ДКБ № 2» | 1 | Физическое лицо | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 6 | ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного» | 1 | Обращение граждан | Оказание медицинской помощи |
| 7 | ГБУ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн» | 1 | Обращение граждан | Оказание медицинской помощи |
| 8 | ГБУ «Республиканский детский реабилитационный центр» | 1 | Обращение граждан | 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 пациенту |
| 8 | ГБУ «Веденская ЦРБ» | 1 | ФСБ России | ДЛО |
| 9 | ГБУ «РКЦИБ»  ГБУ «РЭД» | 1 | Прокуратура республики | Нанесение вреда здоровью пациента |
| 10 | ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой» | 1 | Прокуратура республики | Нарушения прав граждан |
| 11 | ГБУ «РОД»  ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева | 1 | Прокуратура республики | Нарушения законодательства об охране здоровья граждан |
| 12 | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 1 | Следственный отдел | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 13 | ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» | 1 | Следственный отдел | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 14 | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» | 1 | Прокуратура ЧР | Совместный приказ МВД по ЧР и Минздрава ЧР от 07.06.2017 № 184/120 «О взаимодействии МО здравоохранения и ОВД по ЧР» |
| *Приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Главы и Правительства ЧР* | | | | |
| 1 | ГБУ «Родильный дом» | 4 | Минздрав | В рамках постоянного контроля |
| 2 | ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой») | 5 | 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» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 3 | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | 1 | Минздрав РФ | Нарушения маршрутизации |
| 4 | ГБУ «РДКБ им. Е.П. Глинки» | 1 | Минздрав РФ | Нарушения маршрутизации |
| 5 | ГБУ «Шалинская ЦРБ» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 6 | ГБУ «Надтеречная ЦРБ» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 7 | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 8 | ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 9 | ГБУ «Шатойская МБ» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 10 | ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 11 | ГБУ «Шелковская ЦРБ» | 1 | Минтруд РФ | Диспансеризация детей сирот (72н) |
| 12 | ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного» | 1 | Приказ Минздрава ЧР | Организация региональных аудитов (928н, 918н) |
| 13 | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | 1 | Приказ Минздрава ЧР | Организация региональных аудитов (928н, 918н) |
| 14 | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» | 1 | Минздрава ЧР | Организация региональных аудитов (928н, 918н) |
| 15 | ГБУ «Родильный дом» | 1 | Минздрава ЧР | Организация региональных аудитов (572н) |
| 16 | ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой» | 1 | Минздрава ЧР | Организация региональных аудитов (572н) |
| 17 | ГБУ «РКБСМП им. У.И. Ханбиева»;  ГБУ «Грозненская ЦРБ» | 1 | ГБУ «РКБСМП им. У.И. Ханбиева» | Нарушения маршрутизации, преемственности оказания медицинской помощи |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *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 |

Наибольшее число внеплановых проверок, проведено в отношении: ГБУ «Родильный дом»; ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой»; ГБУ «РДКБ им. Е.П. Глиники»; ГБУ «РКБСМП им. У.И. Ханбиева»; ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева».

**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 2019 году (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 |  | + |  |  | + | + | + |  | + | + | + |  | + |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **III КВАРТАЛ** | | | | | | | | | | | |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  | **+** | **+** |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IV КВАРТАЛ** | | | | | | | |
| Характер нарушений | Веденская ЦРБ | Грозненская ЦРБ | Курчалоевская ЦРБ | Ножай-Юртовская ЦРБ | Шалинская ЦРБ | РКЦОЗМиР | Сунженская 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**

В работе с обращениями гражданвМинздраве ЧР (отдел ведомственного контроля) за 2019 года рассмотрено 146 обращений граждан. По результатам рассмотрения полностью или частично обоснованными признаны 42 обращений, что составило 29 % от общего количества обращений.

Количество внеплановых проверок учреждений, осуществленных по личным обращениям и заявлениям граждан, и на основании требований органов прокуратуры проведено внеплановых проверок - 56.

Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны - 34.

*Анализ обращений (жалоб) на качество оказанных медицинских услуг в соответствии со статьями Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование показателя** | **Значение (квартал)** | | | |
|  |  | **I** | **II** | **III** | **IV** |
| 1 | **Поступило обращений:** | **37** | **31** | **27** | **51** |
| ***1.1*** | ***По источнику поступления:*** |  |  |  |  |
| 1.1.1 | Поступивших непосредственно в Минздрав ЧР от граждан | 22 | 19 | 18 | 20 |
| 1.1.2 | Министерство здравоохранения РФ | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 1.1.3 | Администрация Главы и Правительства ЧР | 6 | 6 | 3 | 14 |
| 1.1.4 | ТО Росздравнадзора по ЧР | - | - |  | 1 |
| 1.1.5 | ТО Роспотребнадзора по ЧР | - | - |  |  |
| 1.1.6 | Органы прокуратуры и следствия | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 1.1.7 | Перенаправленных из других источников | 3 | 1 | 1 | 1 |
| ***2*** | ***Результаты рассмотрения:*** |  |  |  |  |
| 2.1 | Количество проверок учреждений, осуществленных по итогам рассмотрения жалоб | 28 | 16 | 2 | 6 |
| 2.2 | Рассмотрено с участием авторов обращений | - | - | 1 | - |
| 2.3 | Количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты | 13 | 8 | 12 | 9 |
| 2.4 | Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны | 8 | 4 | 7 | 15 |
| ***3*** | ***Тематика обращений:*** |  |  |  |  |
| 3.1 | Доступность и качество медпомощи (ст. 10 323-ФЗ) | 8 | 6 | 1 | 2 |
| 3.2 | Нарушение преемственности на этапах оказания медицинской помощи (ст. 80 323-ФЗ) | 4 | 2 | - | 2 |
| 3.3 | Случаи нарушения врачебной этики и деонтологии работниками медицинской организации (ст. 73 323-ФЗ) | 0 | 4 | 4 | 4 |
| 3.4 | Неукомплектованность медицинскими кадрами (ст. 37 323-ФЗ) | 2 | - | - | - |
| 3.5 | Недостаточный уровень квалификации медицинских кадров (ст. 100 323-ФЗ) | - | - | - | 1 |
| 3.6 | Отказ в оказании медицинской помощи (ст. 11 323-ФЗ) | 1 | 7 | 4 | 2 |
| 3.7 | Невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств в соответствии: | 5 | 9 | 10 | 13 |
| 3.8 | Несоблюдение возложенных на медицинский персонал обязанностей (ст. 70, ч. 2 ст. 73, ст. 79 323-ФЗ) | 3 | - | 1 | 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 | - | 4 |
| 3.11 | Льготное лекарственное обеспечение | 1 | - | 2 | 3 |
| 3.12 | Иное | 12 | 1 | 5 | 11 |
| **Итого:** | | **146** | | | |

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 - 37;

- отказ в оказании медицинской помощи (ст. 11 323-ФЗ) -14;

- доступность и качество медпомощи (ст. 10 323-ФЗ) -17;

- нарушение преемственности на этапах оказания медицинской помощи (ст. 80 323-ФЗ) -8.

**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-з  20.12.18г. | Сангириева Р.А. | ЧР. г-к Иванова, дом 131, кв. 1 | Оказание некачественной медицинской помощи | Проведено служебное расследование | 555-з  январь | да |
| 2. | ГБУ «РОД» | Администр.  Главы и прав.  ЧР | 561-з  26.12.18г. | Хакимов Б.Э. | г. Грозный, ул. К. Маркса, 30 | Отказ врачей в проведении лечения | Даны письменные разъяснения | 561-з  январь | 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 | №214  январь | нет |
| 4. | ГБУ «РКЦОЗМиР филиал» | Минздрав ЧР  (интернет  приемная) | №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-з  январь | 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-з  январь | нет |
| 6 | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | Минздрав ЧР  (интернет приемная) | №6-з | Салатаев З.Т. | salataevzelimhan@015gmail.com  8963-400-05-79 | 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-з  январь | 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-з  январь | 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-з  январь | 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-з  февраль | 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-з  февраль | 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 | №28  февраль | 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.ru  Тел.: 8-925-257 -60-60 | Отказ врача –терапевта в приеме | Проведена служебная проверка, к врачу-терапевту применены меры дисциплинарного взыскания (19.02.2019) | №36-з  февраль | 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 | №45  февраль | 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 | №47  февраль | 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-з  февраль | 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](mailto: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-з  февраль | 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-з  февраль | 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 | №65  март | нет |
| 25. | ГБУ «Надтеречная ЦРБ» | Администр. Главы и прав.ЧР | 82-з | Музукаев С.М. | Надтеречный район, с. Надтеречное  тел.: 8-963-709-75-01  8-965-955-50-12 | Просьба о направление на МСЭК | Запрос в Надтеречную ЦРБ.  Дан ответ, что показаний для направления на МСЭК-нет | №82-з  март | 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 разъяснениям  на 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-з  март | 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-з  март | 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-з  март | 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-з  март | нет |
| 36. | ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного» | Минздрав ЧР (интернет  приемная) | №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-з  март | 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-з  март | нет |
| **II квартал 2019** | | | | | | | | | |
| 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» | Минздрав ЧР (сайт) | 185-з  апрель | Абдулхакмов 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 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 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 | Факты, изложенные в обращении, подтвердились  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.  Даны указания медицинской организации | 219/1-з  20.06 | нет |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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-з  июнь | Джанхотова Я.М. | 8938-997-47-07 | Нарушение трудовых прав | Направлено обращение в государственную инспекцию труда в ЧР | 281-з  05.07 | 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 24  п. 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. 2  г. 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. 16  г. 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-з  от 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 65  Прав.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-з  от 24.09.2019 | нет |
| 26. | ГБУ «РКБ» Ш.Ш. Эпендиева | Минздрав ЧР | **399-з**  от 03.09.2019 | Борзаева А.С. | Минздрав ЧР  План-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-з  От 24.09.2019 | да |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IV 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 «Курчалоевская ЦРБ» | Правительство ЧР | 431-з | Тазбиев Х-А.Х. | с. Цоци-юрт, ул. Речная, д. 19 | По вопросу причинения вреда здоровью в ГБУ «РРЦ», выдачи кресла-коляски с электроприводом | По первому воп-росу переписка прекращена, по второму вопросу - выдана ранее кресло-коляска с ручным приводом | 431/1-з  05.07 | нет |
| 2. | - | Росздравнадзор | 425-з | Шамаев М.Х. | г. Грозный, участок 30, корпус 91, кв.2 | Нарушение права на получение бесплатной медицинской помощи | Отсутствуют конкретные факты и свидетельства о нарушении прав | 425-з | нет |
| 3. | ГБУ Аргунская ГБ №1 | Минздрав ЧР | 455-з | Мартанукаевой Г.Д. | г. Аргун, ул. Шоссейная, д. 33, кв. 31 | О восстановлении на работе | Даны разъяснения о порядке обжалования | 455-з | нет |
| 4. |  | Правительство ЧР | 436-з | Шамаев М.Х. | г. Грозный, участок 30, корпус 91, кв.2 | Вопрос оказания бесплатной медицинской помощи по профилю офтальмология в МО ЧР | Даны разъяснения о порядке оказания медицинской помощи по профилю офтальмология в МО ЧР | 436-з | нет |
| 5. |  | Правительство ЧР | 470-з | Корешков А.С. | Тверская область,  г. Ржев, ул. Красностроителей, 24 | Вопрос выбора медицинской организации в другом субъекте | Даны разъяснения о порядке выбора медицинской организации в другом субъекте | 470-з | нет |
| 6. |  | Правительство ЧР | 476-з | Сардалову А-С.А. | с. Гойты, ул. Дадарова, д. 36,  Урус-Мартановский р-он | Вопрос соответствия занимаемой должности врача - офтальмолога в ФКУ «ГБМСЭ по ЧР» | Даны разъяснения  относится к компетенции Минтруда | 476-з | нет |
| 7. |  | Минздрав ЧР | 475-з | Нанаев С-Х.А. | ул. Молодежная, 12, с. Мескер-Юрт | Оказание материальной помощи | В полномочия Минздрава не входит оказание материальной помощи нуждающимся | 475-з | нет |
| 8. | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Правительство ЧР | 501-з | Гайцева О.П. | ст. Мекенская, ул. Пушкина 10, Наурский район | Обеспечение техническими средствами реабилитации инвалида, оплата проведения дополнительных реабилитационных мероприятий | Проводится оформление направления инвалида на МСЭ по форме 088/у | 501/1з | да |
| 9. | ГБУ «КБ № 3 г. Грозного» | Минздрав ЧР | 439-з  от 04.10.19 | Дукаева М.А. | 8 904 726 10 12 | Халатность со стороны врачей | Дан ответ | № 439-з  от  10.10. 19 | нет |
| 10. | МО  (Гудермесская ЦРБ, с. Н. Нойбер) | Правительство ЧР | 474-з  от 23.10.2019 | Гезимагамаев И.Х. | 8 929 893 50 96 | Просьба об оказании материальной помощи для лечения | Дан ответ | № 474-з от 29.10.19 | нет |
| 11. | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | Минздрав ЧР | 480-з  от 29.10.19 | Тештиева Медни Халитовна | 8 964 068 02 19 | Неуважительное обращение со стороны фармацевта, выдающего лекарства по инвалидности. | Дан ответ  Дисциплинарное взыскание - замечание | 480/1-з  от  20.11.19 | да |
| 12. | ГБУ «Поликлиника № 3» | Минздрав ЧР | 495-з от 07.11.19 | Сусханов Магомед Алибекович | 8 928 736 94 13 | Халатное отношение со стороны врачей | Дан ответ Дисциплинарное взыскание- замечание | 495/1-з  от  20.11.19 | да |
| 13. | ГБУ «ДКБ №2» | Минздрав ЧР | 395-з | Махамбетова М. | г. Грозный, ул. Тимирязева, 34 | Ненадлежащее оказание мед. помощи ребенку Хаджиеву Ю. | Распоряжения министра здравоохранения Чеченской Республики от 09.09.2019 № 208. АКТ  За ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, в отношении медицинских работников ГБУ «Детская клиническая № 2 г. Грозного», ГБУ «Республиканская детская клиническая больница им. Е.П. Глинки» допустивших нарушения применены меры дисциплинарного взыскания.  Руководству ГБУ «Детская клиническая № 2 г. Грозного» и ГБУ «Республиканская детская клиническая больница им. Е.П. Глинки», даны указания об усилении контроля по предупреждению причин и условий, способствовавших допущению данных нарушений. | 395/1-з | да |
| 14. | ГБУ «РДКБ» | Минздрав ЧР | 427-з | Хусейнов Ю. | ул. Мира.  с. Курчалой | Отказ в проведении ребенку холтеровского мониторирования | Из представленной информации установлено, что холтеровское мониторирование ребенку было проведено 25.09.2019 в ГБУ «Республиканская детская клиническая больница им. Е.П. Глинки». | 427/1-з | да |
| 15. | ГБУ «Поликлиника №3»  ГБУ «ССМП» | Минздрав ЧР | 448-з | Хамхоева Ф. | Олимпийский проезд 25 | Отказ в выдаче дубликата справки о смерти | Согласно представленной информации выдан дубликат справки на Эльсиева, жене Хамхоевой Ф. | 448-з | да |
| 16. | ГБУ «Психоневрологический диспансер» | Минздрав ЧР | 458-3 | Ширваниев И. | Трудовая 61 | Ненадлежащее оказание мед. помощи | Согласно представленной информации Государственного бюджетного учреждения «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 |
| 17. | РКБ | Минздрав ЧР | 459-з | Кааева З. | С. Белгатой | Отказ в госпитализации | Дано указание о госпитализации больного вне очереди | 459/1-з | нет |
| 18. | КБ №5 | Минздрав ЧР | 497з | Шамаева М | Грозный | Отказ в оказании медицинской помощи | Нарушение порядка оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, в ходе которой выявлены нарушения Порядка маршрутизации больных по соответствующему профилю.  По результатам проведенной служебной проверки, лица допустившие нарушения привлечены к дисциплинарной ответственности. | 497/2з | да |
| 19. | Фармедтехснаб | Минздрав ЧР | 526з | Ибрагимова | Грозный | Лекарственное обеспечение | регулярно получает сахароснижающую терапию (Метформин) и средства самоконтроля (тест – полоски к глюкометру АккуЧек) в необходимом количестве, о чем свидетельствует счет льготника по Единой региональной системе.  По результатам проведенной проверки Ваши доводы не нашли своего подтверждения, | 526/1з | нет |
| 20. | РЭД; Пол. №2 | Департамент при президенте РФ | 544-з | Салаева Б.А. | Грозный | Лекарственное обеспечение | не выявлено отсутствие ожидаемого терапевтического эффекта, а также побочной и нежелательной реакции лекарственного средства. | 544/1-з | нет |
| 21. | Аптеки ЧР | Минздрав ЧР | 545-з | Хаджимусаев | Грозный | Жалоба на поддельные лекарственные препараты | Передано по компетенции в Росздравнадзор | 545/1-з | нет |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 22. | ГБУ «РОД» | Минздрав ЧР (интернетприемная | №384 | Элибаева | elibaeva@mail.ru | Вопрос оказания медицинской помощи ненадлежащего качества и несвоевременное обеспечение лекарственными препаратами. | Дано указание о недопущении нарушения прав граждан на получение медицинской помощи надлежащего качества и своевременном обеспечении ЖНЛП. | 09.2019 | да |
| 23 |  | Минздрав ЧР | №398 | Хадаева | с. Цоци-Юрт ул. Б. Этиева,13 | Вопрос защиты трудовых прав | Обращение направлено в Государственную инспекцию труда ЧР | 09.2019 | нет |
| 24 |  | Минздрав ЧР | №433 | Сайханова | г. Гудермес, ул. Ватутина, 231 | Вопрос подтверждения нахождения больного на амбулаторном лечении | Запрос подтвердился. | 09.2019 | нет |
| 25 | ГБУ «Поликлиника №5 г. Грозного» | Минздрав ЧР (интернет  приемная) | №435 | Чистякова | impuls-grozny@yandex.ru | Вопрос взимания денежной платы за анализы | Факты, изложенные в обращении не подтвердились | октябрь | нет |
| 26 | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Минздрав РФ | №473  №447 | Солсанова | Salsanovaes1987@mail.ru | Вопрос наблюдения, госпитализации и оказание бесплатной медицинской помощи пациентке-роженице. | Ознакомлена с порядком оказания медицинской помощи женщинам в период беременности. | октябрь | нет |
| 27 | ГБУ «РПБ с. Самашки» | Минздрав ЧР | №482-з | Сембиева | с. Старые Атаги, ул. Эсамбаева,  104/а | Вопрос правомерности врача психиатра в отказе выдаче справки больному | Факты изложенные в обращении не подтвердились | октябрь | нет |
| 28 |  | Минздрав РФ | №492-з | Бакашева | Bakasheva1@mail.ru | Вопрос постановки на учет по беременности | Направлен ответ с разъяснениями о порядке выбора гражданином медицинской организации. | октябрь | нет |
| 29 |  | Правительство ЧР | №500 | Латаева | Г. Грозный  пос. Новые-Алды, ул. Авсенникова, 33 | Вопрос получения финансовой помощи | Разъяснена | ноябрь | нет |
| 30 |  | Правительство ЧР | №510 | Ибрагимов | Г. Грозный  ул. Заболотного, 119, кв. 1 | Вопрос направления на МСЭ | Разъяснена | ноябрь | нет |
| 31 |  | Правительство  ЧР | №512 | Баштаева | Шелк. р-н, ст. Карагалинская. | Вопрос направления на МСЭ | Разъяснена | ноябрь | нет |
| 32 |  | Правительство ЧР | №488 | Rabkovska Renata | Польша | Вопрос оказания медицинской помощи иностранным гражданам | Направлен ответ с разъяснениями о порядке оказания медицинской помощи иностранным гражданам | ноябрь | нет |
| 33 | ГБУ « Больница №6 г. Грозного» | Правительство  ЧР | №522 | Хасаева | Г. Грозный ул. Трудовиков, 1/6, кв. 3 | Вопрос оказания квалифицированной медицинской помощи | Больная направлена в ЛУ 3-го уровня | декабрь | нет |
| 34 | ГБУ «Сунженская ЦРБ» | Росздравнадзор | №517 | Аниев | ул. Чехова, 2, с. Серноводское | Вопрос оказания квалифицированной медицинской помощи в иногородних условиях. Отказ от всех видов лечения в ЧР. | Вопрос выбора врача и медицинской организации разъяснена | декабрь | нет |
| 35 | ГБУ Урус-Мартановская ЦРБ | Администрац  Главы и  Прав. ЧР | №533 | Бетелгериева | 1 зам  Администрац  Главы и Прав. ЧР Байсултанову | Вопрос направления на МСЭ | Разъяснена | декабрь | нет |
| 36 | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | Администрац  Главы и  Прав. ЧР | №534 | Байрамова | 1 зам Администрац  Главы и Прав. ЧР Байсултанову | Вопрос направления на МСЭ | Разъяснена | декабрь | нет |
| 37 | ГБУ «Веденская ЦРБ» | Правительство  ЧР | №523 | Абдурзакову Р.А | ул. Кадырова,72 с. Дышне Ведено, | Вопрос трудоустройства | Разъяснена | декабрь | нет |
| 38. | ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» | Минздрав ЧР | 116/1--з | Власова Р. | г. Грозный, 3 Нефтяной переулок 6 | Отказ в оказании медицинской помощи | Даны письменные разъяснения | 116/1-з | нет |
| 39. | ГБУ «Шелковская ЦРБ» | Минздрав ЧР | 540-з | ТовсултановМ.Д. |  | Вопрос направления на МСЭ | Даны письменные разъяснения |  | нет |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 40. | РКБ им. Эпендиева | Прокуратура ЧР |  | Абубакаров А-П.А. |  | Оказание не качественной мед.помощи | Проведена служебная проверка |  | нет |
| 41. | ГБУ РОД | Прокуратура ЧР | 553-з 12.12.2019 | Умалатов М-С.С-С. | Урус-Мартан, 1-я Шерипова 130 | перебои в предоставлении льготных лекарств | Дано письменное разъяснение | 553з-з  31.12.2019 | да |
| 42. | 2-я Детская Поликлиника | МЗ РФ | 449-з 08.10.2019 | Руденко Е.Ю. | Ledi-ruelena@yandex.ru | Отказ в предоставлении медицинских услуг | Дано письменное разъяснение | 449/1-з 29.10.2019 | нет |
| 43. | Надтеречная ЦРБ | МЗ ЧР | 451-з 08.10.2019 | Сельмурзаева П.Р. | selmurzaevapatimat@gmail.ru | перебои в предоставлении льготных лекарств | Дано письменное разъяснение | 451/1-з 01.11.2019 | да |
| 44. |  | МЗ ЧР | 504-з 11.11.2019 | Эдельбиева М.Х. | Грозный, Косиора 15, кв. 10 | Нарушения врачебной этики и деонтологии | Проведена служебная проверка | 504/1-з 11.12.2019 | нет |
| 45. | РКБ им. Эпендиева | МЗ ЧР | 513-з 21.11.2019 | Хамсуркаев Ш. | Белгатой, Свободная 7 | Нарушения врачебной этики и деонтологии | Проведена служебная проверка, виновные наказаны | 513/1 – з  05.12.2019 | да |
| 46. |  | МЗ ЧР | 518-з 29.11.2019 | Исханов С.Я. | Мескер-Юрт, Дзержинского 30 | Материальная помощь | Дано письменное разъяснение | 518-з 29.11.2019 | нет |
| 47. |  | МЗ ЧР | 525-з 06.12.2019 | Исмаилова Л.Д. | Урус-Мартан, 1-я Шарипова 130,  9287354336 | Отказ в предоставлении льготных лекарств | Дано письменное разъяснение | 525/1-з 18.12.2019 | нет |
| 48. |  | Городская Дума | 3566 12.12.2019 | Дикаева Л. | Грозный, Ялтинская 39 | Материальная помощь | Дано письменное разъяснение | 5938/1 12.12.2019 | нет |
| 49. |  | МЗ РФ | 538-з  20.12.2019 | Даудов Р.З. | Адрес указан не существующий | Нарушения врачебной этики и деонтологии | Перенаправлено в департамент МЗ РФ | 538-з 25.12.2019 | нет |
| 50. | ГБУ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн» | Минздрав ЧР | 529-з | Аддаев Ж.А. | ЧР, Курчалоевский  р-он, с. Бачи-Юрт | Вопрос оказания медицинской помощи | Дан ответ | 529-з | нет |
| 51. |  | Минздрав РФ | 509-з | Кацаева П.А. | Petimat.solnceva@mail.ru | О проведении диагностических исследований | Даны разъяснения | 509-з | нет |

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

ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» (14) – 9,7 %

ГБУ «Поликлиника № 6» (9) – 6,2%

ГБУ «Наурская ЦРБ» (9) – 6,2%;

ГБУ «РОД» (7) – 4,8%;

ГБУ «РДКБ им. Глинки» (6) – 4,1%;

ГБУ «Грозненская ЦРБ» - (5) – 3,4%;

ГБУ «РКГВВ» (4) – 2,8%;

ГБУ «ССМП» - (4) – 2,8%.

*Признаны обоснованными из числа -****146*** *обращений, всего* ***42*** *в отношении следующих медицинских организаций:*

ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного - 1; ГБУ «Грозненская ЦРБ» - 4;

ГБУ «РДКБ им. Глинки» - 3; ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» - 2;

ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» -1; ГБУ «РЭД» -1;

ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой» -1; ГБУ «Наурская ЦРБ» - 2;

ГБУ «Республиканский онкологический диспансер» -4;

ГБУ «Детская поликлиника №1 г. Грозного» - 1; ГБУ «ССМП» - 4;

ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» - 7; ГБУ «РКЦИБ» -2

ГБУ «Шалинская ЦРБ» - 1;

ГБУ «Поликлиника №6» - 2.

ГБУ «Поликлиника № 3 г. Грозного» - 1;

ГБУ «Поликлиника № 2 г. Грозного - 1;

ГБУ «КБ № 1» - 1; ГБУ «КБ № 5» - 1; ГБУ «ДКБ № 2» -1;

ГБУ «Надтеречная ЦРБ» - 1;

«Горагорская УБ» - 1;

УБ с. Гойты - 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 2019** **год**



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 I полугодие 2019 года на телефонную линию поступило - >1644звонка.

Всего за II полугодие 2019 года на телефонную линию поступило - >1233звонка.

Всего в 2019 году поступило звонков – 2877.

Общее количество отвеченных/зафиксированных звонков: - 2897 из них:

- 965 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), июль (212), август (203), сентябрь (211), октябрь (206), ноябрь (217), декабрь (204)

*ТЕМЫ ЗВОНКОВ*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за 1 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 |
| Итого | 1644 | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за 2 полугодие 2019 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 126 | 13 |
| Отлаженность работы МО | 63 | 10.7 |
| Претензия / жалоба | 140 | 29.5 |
| Инвалидность | 16 | 3.7 |
| Лекарственное обеспечение | 94 | 19.8 |
| Детское питание | 0 | 0 |
| Кадровое обеспечение | 9 | 1.9 |
| Медицинский полис | 26 | 5.5 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) | 779 | 62.1 |
| Итого | 1253 | |

Доля звонков на тему: - другое 62.1% (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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **СВЕДЕНИЯ О ХАРАКТЕРЕ ОБРАЩЕНИЙ НА ЗВОНО «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование МО | Характер обращений | | | | | | | | | | | | | | Рейтинг МО |
|  | 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 |
| ГБУ «РКБ» | 2 | 5 | | 7 | - | | 6 | 14 | | 2 | - | | 1 | 1 | 38 |
| ГБУ «Родильный дом» | 2 | 4 | | 2 | 4 | | 3 | 4 | | 3 | 1 | | 2 | 1 | 26 |
| ГБУ «Грозненская ЦРБ» | 4 | - | | 1 | 1 | | 8 | 7 | | 2 | - | | 2 | 1 | 26 |
| ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 4 | 4 | | - | - | | 6 | 4 | | 1 | 2 | | 2 | - | 23 |
| ГБУ «РОД» | 5 | - | | - | 5 | | 3 | 6 | | - | 1 | | 3 | - | 23 |
| ГБУ «РДКБ» | 3 | 2 | | 6 | - | | 4 | 2 | | - | - | | 1 | - | 18 |
| ГБУ «Урус-Мартановская ЦРБ» | 5 | 1 | | - | 1 | | 3 | 5 | | - | - | | 1 | - | 16 |
| ГБУ «РКБСМП» | 5 | 2 | | - | - | | 3 | 4 | | - | - | | - | - | 14 |
| ГБУ «Шалинская ЦРБ» | 3 | - | | 1 | 1 | | 4 | 3 | | - | - | | 1 | - | 13 |
| ГБУ «Ачхой-Мартановская ЦРБ» | 2 | 2 | | - | 2 | | 1 | 2 | | - | 3 | | - | - | 12 |
| ГБУ «ДКБ №2 г. Грозного» | 3 | 2 | | - | 1 | | 2 | 3 | | - | - | | - | - | 11 |
| ГБУ «Поликлиника №2 г. Грозного» | 1 | 1 | |  |  | | 1 | 3 | 1 | | |  |  |  | 7 |
| ГБУ «Поликлиника №7 г. Грозного» | 2 | 1 | |  |  | | 1 | 1 |  | | | 1 | 1 |  | 7 |
| ГБУ «РКЦИБ» | 1 | 1 | |  |  | | 3 | 1 |  | | | 1 |  |  | 7 |
| ГБУ «Поликлиника №5 г. Грозного» | 1 |  | |  |  | | 2 | 1 |  | | |  |  | 1 | 5 |
| ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного» |  | 1 | |  |  | | 1 | 2 |  | | | 1 |  |  | 5 |
| ГБУ «Детская поликлиника №5 г. Грозного» | 1 |  | |  |  | |  | 3 |  | | |  | 1 |  | 5 |
| ГБУ «Детская поликлиника №1 г. Грозного» | 1 |  | |  |  | |  | 3 | 1 | | |  |  |  | 5 |
| ГБУ «РНД» |  |  | |  |  | | 2 | 2 |  | | |  |  |  | 4 |
| ГБУ «Аргунская ГБ №1» | 1 |  | |  |  | | 1 | 2 |  | | |  |  |  | 4 |
| ГБУ «РЦПБ СПИД» |  |  | |  |  | | 4 |  |  | | |  |  |  | 4 |
| ГБУ «ССМП» | 2 | 1 | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 4 |
| ГБУ «Наурская ЦРБ» | 1 | 1 | |  |  | | 2 |  |  | | |  |  |  | 4 |
| ГБУ «РКГВВ» |  |  | | 1 |  | | 2 | 1 |  | | |  |  |  | 4 |
| ГБУ «Сунженская ЦРБ» | 1 | 1 | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 3 |
| ГБУ «Поликлиника №4 г. Грозного» | 1 |  | |  |  | | 1 | 1 |  | | |  |  |  | 3 |
| ГБУ «Детская поликлиника №3 г. Грозного» | 1 |  | |  | 2 | |  |  |  | | |  |  |  | 3 |
| ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» |  |  | |  |  | |  | 1 |  | | | 1 |  |  | 2 |
| ГБУ «РЭД» |  |  | |  | 1 | |  |  |  | | |  | 1 |  | 2 |
| ГБУ «РКВД» |  |  | |  |  | | 2 |  |  | | |  |  |  | 2 |
| ГБУ «Шелковская ЦРБ» |  |  | | 1 |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 2 |
| ГБУ «КБ №5 г. Грозного» |  |  | |  |  | |  | 1 |  | | | 1 |  |  | 2 |
| ГБУ «Детская поликлиника №4 г. Грозного» | 1 |  | |  |  | | 1 |  |  | | |  |  |  | 2 |
| ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» | 1 |  | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 2 |
| ГБУ «РДСП» | 2 |  | |  |  | |  |  |  | | |  |  |  | 2 |
| ГБУ «РКЦОЗМиР» |  |  | |  |  | |  |  |  | | |  | 1 |  | 1 |
| ГБУ «Надтеречная ЦРБ» |  | 1 | |  |  | |  |  |  | | |  |  |  | 1 |
| ГКУ «РБСМЭ» |  |  | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 1 |
| ГБУ «Поликлиника №1 г. Грозного» |  |  | |  |  | |  |  |  | | | 1 |  |  | 1 |
| ГБУ «КБ №1 г. Грозного» |  |  | | 1 |  | |  |  |  | | |  |  |  | 1 |
| ГБУ «РСП» |  |  | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 1 |
| ГБУ «РПТД» |  |  | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 1 |
| ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» |  |  | | 1 |  | |  |  |  | | |  |  |  | 1 |
| ГБУ «КБ №3 г. Грозного» |  |  | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 1 |

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 проведены следующие мероприятия:

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;

Информация о результатах независимой оценки качества за 2018 год, планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, проведенной в 2018 году, а также сведения об общественном совете, об операторе, перечне организаций, в отношении которых в 2019 году проводится независимая оценка качества размещены на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с требованиями приказа Минфина России от 7 мая 2019 г. №66н.

Проводится работа по контролю за выполнением планов по устранению недостатков, выявленных по результатам НОК в 2018 году. Медицинскими организациями ежеквартально предоставляется отчет о ходе выполнения мероприятий по устранению недостатков.

Рассмотрен о одобрен проект документации о закупке работ, услуг, а также проект государственного контракта, заключаемого Министерством здравоохранения Чеченской Республики с организацией АНО «Северо - Кавказский центр профессионально - общественной аккредитации», которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году.

Определена организация - оператор, ответственная за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики в 2019 году, по результатам заключенных контрактов с АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» от 13.09.2019 г. № 71-МЗ и от 13.09.2019 г. № 72-МЗ.

По результатам заключенного контракта с организацией - оператором, проведен 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.

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, аналитический этап - с 01.10.2019 по 20.11.2019гг. Сформирован предварительный рейтинг медицинских организаций.

Регулярно проводится активная информационно-разъяснительная работа среди населения о возможности их участия в проведении независимой оценки качества, оценить и оставить отзыв о качестве условий предоставляемых услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». На главных страницах официальных сайтов Минздрава ЧР и медицинских организаций размещен баннер «Оценка и отзывы о качестве услуг на bus.gov.ru» и ссылка на bus.gov.ru. (https://bus.gov.ru/pub/top-organizations). Размещены Единый баннер и индивидуальные ссылки на интерактивную форму анкеты для оценки качества условий предоставляемых услуг медицинскими организациями (http://minzdravchr.ru), а также обеспечена возможность заполнения анкет на бумажном носителе. Аналогичная информация размещена на стендах (стойках) медицинских организаций в общедоступных местах для посетителей.

Проведена работа по внесению данных анкет, заполненных на бумажном носителе, а также данных Общественного совета по проведению независимой оценки качества за 2019 год на Портал независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее- Портал НОК) в сроки, указанные в письме Министерства здравоохранения Российской Федерации (от 18.11.2019 № 21-3/И/2-10847).

Проведена работа по формированию на основе отчета оператора результатов независимой оценки качества за 2019 год (аналитические отчеты по каждой организации, сводный отчет, форма консолидированных данных, результаты анкетирования), выстроен рейтинг 10 медицинских организаций, набравших наибольшее количество баллов, и 10 медицинских организаций, набравших наименьшее количество баллов, а также общеотраслевой рейтинг медицинских организаций.

Результаты независимой оценки качества за 2019 год размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с требованиями приказа Минфина России от 7 мая 2019 г. №66н.

Разработаны предложения по улучшению деятельности каждой медицинской организации, участвовавшей в независимой оценке в 2019 году и направлены в адрес медицинских организаций для принятия мер по устранению выявленных недостатков.

Вышеуказанная информация размещена на официальном сайте Минздрава ЧР.

Минздравом ЧР в 2020 году продолжена работа по проведению независимой оценки условий оказания услуг медицинскими организациями.

1. **В рамках исполнения протокольного поручения Главы Чеченской Республики Р.А. Кадырова от 24.09.2019 № 01-18 пп.**

Проведены проверочные мероприятия на предмет:

- незаконного распространения биологически активных добавок, реализуемых под видом спортивного питания, а также иных веществ, смесей и жидкостей, применяемых в нетрадиционной медицине;

- соблюдение требований действующего законодательства в сфере здравоохранения в медицинских организациях, частных медицинских центрах и клиниках, косметологических салонах (кабинетах), оказывающих услуги по профилю «Косметология»;

- соблюдение требований действующего законодательства в деятельности частной аптечной сети на предмет незаконного обращения лекарственных средств и иной реализуемой продукции.

Были сформированы рабочие группы из представителей: Совета экономической и общественной безопасности ЧР, Минздрава ЧР, Управления Роспотребнадзора ЧР, ТО Управления Роздравнадзора ЧР, МВД ЧР (УБЭП), РОВД и органов местного самоуправления, всего групп - 4.

Каждая группа работала под руководством представителя Совета экономической и общественной безопасности Чеченской Республики по графику выездов в отдельные районы и города республики.

В состав каждой группы из представителей Минздрава ЧР были включены специалисты:

- главные специалисты отдела ведомственного контроля качества медицинской деятельности Минздрава ЧР - 2 чел.

- фармацевт (провизор) "Фарммедтехснаб" МЗ ЧР, ГАУ - 2 чел.;

- врач - дерматовенеролог ГБУ Республиканский кожно-венерологический диспансер Грозного- 2 чел.

Общий сбор и обобщение информации о результатах проверочных мероприятий по всем направлениям осуществляет Совет экономической и общественной безопасности Чеченской Республики.

**Результаты проверочных мероприятий по данным представленными сотрудниками Минздрава ЧР на 07.11.2019 г следующие.**

Проведены проверочные мероприятия в районах: Ачхой-Мартановском, Сунженском, Веденском, Шатойском, Шаройском, Итумкалинском, Гудермесском, Шелковском, Надтеречном, Наурском, Курчалоевском, Грозненском, Ленинском, Октябрьском; в городах: Грозный, Гудермесс, Аргун.

Всего проверено - 372 ИП, ООО, в том числе:

- аптек -134;

- салонов красоты, косметологических кабинетов - 214;

- кабинетов Аль - хиджама -16;

- спорт магазины, исламские магазины - 8.

**1. Характер выявленных основных нарушений при осуществлении фармацевтической деятельности:**

- В нарушение [приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23 августа 2010 г. № 706н "Об утверждении Правил хранения лекарственных средств"](garantF1://12079278.0):

- в торговой зоне не размещены в удобном для обозрения месте:

а) копия лицензии на фармацевтическую деятельность;

в) информация о невозможности возврата и обмена товаров аптечного ассортимента надлежащего качества;

г) иные документы и информация, которая должна быть доведена до сведения покупателей.

- в местах хранения лекарственных средств в большинстве случаев отсутствует прибор учета параметров воздуха и влажности - гигрометр, не отслеживается ежедневный режим влажности и температуры в помещении, учет параметров воздуха в журналах не ведется;

- медикаменты в торговом зале хранятся на стеллажах, полках, не по фармакологическим группам, и не разделены на рецептурные, отпускаемые строго по рецептам и без рецептурные;

- отсутствует «карантинная зона» для хранения лекарственных средств, пришедших в негодность и с истекшим сроком годности, а также зона для лекарственных препаратов, изъятых из обращений;

- во многих аптеках нет жалюзи или светоотражающей пленки для предотвращения попадания прямого солнечного света на лекарственные препараты, требующие защиты от действия света (витамины, антибиотики, гормональные препараты и др.).

- санитарный режим в аптеке не поддерживается, дезинфицирующие средства отсутствуют, проведение ежедневной и генеральной уборок не фиксируется в журнале, что является нарушением п.п.3.1 п. 3 приказа Минздрава РФ №309 от 21.10.1997 г. «Об утверждении инструкции по санитарному режиму аптечных учреждений».

- в отдельных аптеках наряду с лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения реализуются детские игрушки, ветеринарные препараты, сладости, что является нарушением п.7 ст.55 ФЗ- 61 «Об обращении лекарственных средств».

Кроме того, на отдельные виды товара в частности на БАДы, которые реализуются в основном через аптечные учреждения отсутствуют сопроводительные документы на товар, содержащие сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Деятельность 11 аптечных учреждений приостановлена по причине осуществления предпринимательской деятельности без специального разрешения (лицензии) и регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

**2. Характер выявленных основных нарушений при оказании косметологических (косметических) услуг в салонах красоты, кабинетах:**

- отсутствие соответствующего образования по профилю «косметология»;

- отсутствие бактерицидных установок для обеззараживания воздуха;

- отсутствие аптечек Анти-СПИД, персонал осуществляющий деятельность по косметологии не владеет правилами оказания экстренной профилактики ВИЧ-инфекции;

- отделка стен не устойчива к обработке моющими и дезинфицирующими средствам;

- влажная уборка помещений (протирка полов, мебели, оборудования, подоконников, дверей) осуществляется менее двух раз в день (в том числе, по окончании работы) с использованием моющих и дезинфицирующих средств или средств, обладающих одновременно моющим и дезинфицирующим действием. Для уборки основных и вспомогательных помещений, а также санузлов не выделен отдельный уборочный инвентарь. Уборочный инвентарь (ведра, тазы, ветошь, швабры) не промаркирован с указанием помещений и видов уборочных работ;

- допускается смешивание отходов различных классов в общей емкости.

- отсутствие личных медицинских книжек с отметками о прохождении профессионального периодического медицинского осмотра;

- для обслуживания клиентов отсутствует запас чистого белья;

- отсутствуют закрытые мусороприёмники для сбора производственных отходов;

- в целях проведения профилактической дезинфекции, предстерилизационной очистки и стерилизации на объекте не применяются химические дезинфекционные средства, прошедшие государственную регистрацию в установленном порядке.

Н основании выявленных нарушений выполнение работ и услуг по профилю «косметология» без лицензии на медицинскую деятельность, приостановлена деятельность 13 салонов красоты. В данных учреждениях выполнялись услуги:

- коррекция лица путем введения подкожно препаратов;

- инъекции ботокса;

- инъекции гиалуроновой кислотой;

- плазмолифтинг (точечное введение плазмы крови пациента), и. т. д.

**3. Характер выявленных основных нарушений при применении Аль-Хиджамы (кровопускания):**

- утилизация медицинских отходов класса Б (совокупность медицинских материалов и инструментов, а также других предметов, которые контактировали с биологическими жидкостями человека (кровью и т.д.)) не осуществляется по договору с организацией по вывозу медицинских отходов;

- специалисты, занимающиеся кровопусканием, осуществляют деятельность без предварительного и периодического медицинского осмотра;

- отсутствуют емкости с рабочими растворами средств, снабженными крышками, и имеющие четкие надписи с указанием названия средства, его концентрации, назначения, даты приготовления рабочего раствора;

- нет в наличии аптечки Анти-СПИД (при возникновении аварийной ситуации на рабочем месте медицинский работник обязан незамедлительно провести комплекс мероприятий по предотвращению заражения ВИЧ-инфекцией);

- специалисты, занимающиеся кровопусканием (Аль-Хиджама), в целях профилактических мероприятий, проводимых исходя из положения, что каждый пациент расценивается как потенциальный источник гемоконтактных инфекций (гепатит В, С, ВИЧ и др.), не обеспечены средствами индивидуальной защиты (стерильные перчатки, маски и др.);

- допускается смешивание отходов различных классов в общей емкости, (ватные шарики с кровью сбрасываются в емкость для сбора отходов класса А или отдаются на руки пациенту);

- отсутствует бактерицидная установка для обеззараживания воздуха;

- отсутствует вентиляции, не проводится кондиционирования воздуха;

- поверхности стен помещений не отделаны материалами устойчивыми к обработке дезинфицирующими средствами.

Приостановлена деятельность 4 кабинетов по применению «Аль-хиджама».

Основная причина закрытия кабинетов отсутствие сертификата подтверждения профессиональные навыков применения «Аль-хиджама» соответствующего разрешения, выданного на территории Чеченской Республики.