****

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**(Минздрав ЧР)**

ОТЧЕТ

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

**в I полугодии 2020 года**

**г. Грозный -2020**

**Введение**

Отчет об осуществлении ведомственного контроля в сфере охраны здоровья и об эффективности такого контроля в I полугодии 2020 года подготовлен отделом ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР.

В 2020 году 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;

- 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 прививок, получение, хранение и использование медицинских иммунобиологических препаратов, соблюдение "холодовой" цепи, сбор, временное хранение и утилизацию медицинских отходов, возникающих при иммунизации.

2) Особенностью ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в первом полугодии 2020 года являлся контроль исполнения обязательных требований в сфере охраны здоровья граждан, направленный в том числе, на противодействие распространению новой коронавирусной инфекции и защиту права граждан на качественную и доступную медицинскую помощь, в том числе пациентам с новой коронавирусной инфекцией.

Оценка качества медицинской помощи, на основе порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, утвержденных Минздравом России, клинических рекомендаций (протоколов лечения) по вопросам оказания медицинской помощи, разработанных и утвержденных медицинскими профессиональными некоммерческими организациями (приказ Минздрава России от 10.05.2017№203н).

Внедрение клинических рекомендаций в разных медицинских организациях, а также возникающие барьеры.

Мероприятия по созданию условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями проведены мероприятия.

Контроль за соблюдением прав граждан в сфере охраны здоровья

И другое.

**Работа с документами:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Документы | I полугодие |
| Количество |
| **1.** | **Входящие письма, в том числе:** | **160** | |
| Поступившие непосредственно в Минздрав ЧР от граждан | 113 | |
| Администрация Президента и Правительства РФ | 1 | |
| Министерство здравоохранения РФ | 10 | |
| Администрация Главы и Правительства ЧР | 15 | |
| ТО Росздравнадзора по ЧР | 3 | |
| ТО Роспотребнадзора по ЧР |  | |
| Органы прокуратуры и следствия | 14 | |
| Перенаправленных из других источников | 4 | |
| **2.** | **Исходящие письма, в том числе:** | **99** | |
| Администрация Президента и Правительства РФ | 1 | |
| Министерство здравоохранения РФ | 13 | |
| Администрация Главы и Правительства ЧР | 14 | |
| ТО Росздравнадзора по ЧР | 6 | |
| ТО Роспотребнадзора по ЧР |  | |
| Органы прокуратуры и следствия | 14 | |
| Руководителям МО | 45 | |
| Иные | 6 | |
| **3.** | **Внутренние документы** | **21** | |
| Распорядительные | 21 | |
| **ВСЕГО** | | **280** | |

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

Плановые контрольные мероприятия в 2020 году проводились в соответствии с утвержденным Планом контрольных мероприятий на 2020 год (приказ Минздрава ЧР от 27.12.2019№ 274), в отношении подведомственных Минздраву ЧР медицинских организаций. В связи с угрозой распространения новой короновирусной инфекции COVID-19, на основании приказа Минздрава ЧР от 28.03.2020 года № 81 (с изменениями в ред. приказа Минздрава ЧР от 21.05.2020 г. № 122) плановые проверки в отношении подведомственных Минздраву ЧР медицинских организациях приостановлены на неопределенный срок.

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

Общее количество проведенных контрольных проверок в I полугодии 2020 года - 20, из них плановые - 7, внеплановые -13.

Число внеплановых проверок составило 65 % 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 6 контрольных мероприятий с привлечением специалистов Минздрава ЧР.

Проведены плановые контрольные мероприятия в 47 % (7 из 15) от запланированного количества в I полугодии.

Сведения о проведении внеплановых контрольных мероприятий в I полугодии 2020 года, всего проведено - 13, в том числе:

по обращениям и заявлениям граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации - 5;

приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Главы и Правительства ЧР - 8,

Проведено 15 заседаний по разбору летальных исходов от новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

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, юридических лиц* | | | | |
| 1 | ГБУ «Родильный дом» | 1 | Физическое лицо | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 2 | Урус-Мартановская ЦРБ | 1 | ФМБА России | Проверка исполнения выданного предписания |
| 3 | Шалинская ЦРБ | 1 | Минздрав ЧР | Объемы медицинской помощи их финансовое обеспечение |
| 4 | КБ № 4 г. Грозного | 1 | Минздрав ЧР | Объемы медицинской помощи их финансовое обеспечение |
| 5 | РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | 1 | Физическое лицо | Некачественное оказание медицинской помощи |
| *Приказы руководителя, изданные в соответствии с требованиями органов прокуратуры, следственных органов* | | | | |
| *приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Главы и Правительства ЧР* | | | | |
| 1 | КБ № 1 г. Грозного | 1 | Минздрав ЧР | В рамках постоянного контроля |
| 2 | ГБУ Родильный дом | 1 | Минздрав ЧР | В рамках постоянного контроля |
| приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Минздрав РФ, Главы и Правительства ЧР | | | | |
| 1 | КБ № 3, КБ № 4, КБ № 5, РКЦИБ, Гудермесская ЦРБ, РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |

**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 оказания медицинской помощи.
3. организации и осуществления медицинскими организациями, предусмотренного статьей 90 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
4. мероприятия по организации неотложной медицинской помощи должным при оказании амбулаторной помощи;
5. несоблюдения правил ведения первичной медицинской документации;
6. обеспечение лекарствами и изделиями медицинского назначения.

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

*в I полугодии 2020 года (таблица №2):*

*Таблица №2*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Характер нарушений** | **I КВАРТАЛ** | | | | | | |
| ГБУ «Кожвендиспансер» | ГБУ «РЭД» | ГБУ «РКГВВ» | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского р-на» | ГБУ «РДКБ им. Е.П. Глинки» | ГБУ «РНД» | ГБУ «РСПК» |
| 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 | + | + | + | + |  |  |  |
| - нарушение Правил использования средств нормированного страхового запаса ТФОМС для ДПО медицинских работников | + |  |  |  |  |  |  |
| - нарушение санитарно-эпидемиологических правил | + |  |  | + |  |  |  |

1. **Работа с обращениями граждан**

В работе с обращениями гражданвМинздраве ЧР (отдел ведомственного контроля) за 1 полугодие 2020 года рассмотрено 113 обращений граждан. По результатам рассмотрения полностью или частично обоснованными признаны 7 обращений, что составило 6,1% от общего количества обращений.

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

По личным обращениям и заявлениям граждан проведено внеплановых проверок - 0, на основании требований органов прокуратуры - 2.

Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны -7.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя | I полугодие |
| **1** | **Поступило обращений:** | **113** |
| *1.1* | *По источнику поступления:* |  |
| 1.1.1 | Поступивших непосредственно в Минздрав ЧР от граждан | 86 |
| 1.1.2 | Администрация Президента и Правительства РФ | 1 |
| 1.1.3 | Министерство здравоохранения РФ | 9 |
| 1.1.4 | Администрация Главы и Правительства ЧР | 11 |
| 1.1.5 | ТО Росздравнадзора по ЧР |  |
| 1.1.6 | ТО Роспотребнадзора по ЧР |  |
| 1.1.7 | Органы прокуратуры и следствия | 5 |
| 1.1.8 | Перенаправленных из других источников | 1 |
| ***2*** | ***Результаты рассмотрения:*** |  |
| 2.1 | Количество проверок учреждений, осуществленных по итогам рассмотрения жалоб | 1 |
| 2.2 | Рассмотрено с участием авторов обращений | 2 |
| 2.3 | Количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты | 7 |
| 2.4 | Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны | 7 |
| ***3*** | ***Тематика обращений:*** |  |
| 3.1 | Доступность и качество медпомощи (ст. 10 323-ФЗ) | 69 |
| 3.2 | Нарушение преемственности на этапах оказания медицинской помощи (ст. 80 323-ФЗ) | 1 |
| 3.3 | Случаи нарушения врачебной этики и деонтологии работниками медицинской организации (ст. 73 323-ФЗ) | 4 |
| 3.4 | Неукомплектованность медицинскими кадрами (ст. 37 323-ФЗ) |  |
| 3.5 | Недостаточный уровень квалификации медицинских кадров (ст. 100 323-ФЗ) |  |
| 3.6 | Отказ в оказании медицинской помощи (ст. 11 323-ФЗ) |  |
| 3.7 | Невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств | 5 |
| 3.8 | Несоблюдение возложенных на медицинский персонал обязанностей (ст. 70, ч. 2 ст. 73, ст. 79 323-ФЗ) | 2 |
| 3.9 | Отсутствие (несоблюдение) надлежащего санитарно-эпидемиологического режима (ст. 18 323-ФЗ) |  |
| 3.10 | Привлечение медикаментов и денежных средств пациентов при оказании медицинской помощи в рамках гарантированного объема медицинской помощи (ч. 2 ст. 80 323-ФЗ) | 3 |
| 3.11 | Льготное лекарственное обеспечение | 4 |
| 3.12 | Иное | 25 |

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

- доступность и качество медпомощи (ст. 10 323-ФЗ) -69;

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

- по иным вопросам – 25.

**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 полугодие** | | | | | | | | |  |
| 1. | Родильный дом | Физ. лицо | 25-з  29.01. | Саламова А.Р. | 8 938 900 62 00 | Препятствование трудовой деятельности | Даны соответствующие разъяснения | 25-з  03.02. | нет |
| 2. | - | Минздрав России | 01-з | Самадова Х. | samadovhusejn@gmail.com | Увольнение с работы | Отсутствуют сведения о мед. орг. и мед. работниках допустивших нарушения, контактный номер телефона и др. сведения | 01-з  16.01.  2020 | нет |
| 3. | ГБУ «Шатойская МБ» | Минздрав ЧР | 13-з  17.01 | Хусиев С.Х. | г. Грозный, пер. Аргунский, 11 | Увольнение с работы | Имеются решения суда об отказе в в удовлетворении исковых требований | 13-з  31.01. | нет |
| 4. | - | Правительство ЧР | 23-- | Саидовой З.Т-А. | г. Москва,  ул. Кировоградская, д. 4, кв. 174 | Восстановление в качестве соискателя для получения кандидата мед. наук | Вопрос не относится к компетенции Минздрава ЧР | 23-з  03.02. | нет |
| 5. | ГБУ «РКБ» | Минздрав и  Прокуратура ЧР | 532-з  18.12.19 | Гехаев Иса Усманович  М.М. Вагапов | - | Отказ в госпитализации врачом-кардиологом | Распоряжение, акт и предписание.  Дан ответ заявителю и в прокуратуру | № 532-з и № 532/1-з  №3765  10.01. 2020 | нет |
| 6. | ГБУ «Урус-Мартановская ЦРБ» | СУ СК России  по ЧР | № 3738 | И.Ю. Мосейчук | 8 978 020 55 91 | Почему военнослужащего Битаева А.Б. лечат в районной больнице, а не в госпитале ветеранов, и выдача б/л. | Дан ответ заявителю.  Применено дисциплинарное взыскание | № 3738  17.01.  2020 | да |
| 7. | ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного» | Минздрав ЧР | № 39-з  от 07.02.  2020 | Такаев Магомед Хамидович | 8 928 943 03 20 | Халатное отношение медицинского персонала, не оказание своевременной медицинской помощи и отказ в госпитализации | Дан ответ заявителю Применено дисциплинарное взыскание | 39/1-з  26.02. 2020 | да |
| 8. | ГБУ «РКВД» | Минздрав ЧР | 51-з  13.02.  2020 | Сулейманов Беслан Ш. | 8 920 572 75 09 | Отказ в предоставлении стационарной медицинской помощи сифилисному больному | Дан ответ заявителю  Применено дисциплинарное взыскание | 51/1-з  05.03. 2020 | да |
| 9. | ГБУ «Курчалоев ская ЦРБ» | Сайт МЗ РФ | 82-з  18.03.  2020 | У. М.Ш. | Эл. адрес | Нарушение этики со стороны со стороны врача кабинета УЗИ | Дан ответ заявителю | № 82-1-з  10.04 2020 | нет |
| 10. | ГБУ «Грознен ская ЦРБ» | Минздрав ЧР | 95-з  от 26.03.  2020 | Демильханова К.Х. | 8 938 911 84 45 | Нарушение этики со стороны медработника | Дан ответ заявителю | 95/1-з  08.04. 2020 | нет |
| 11. | ГБУ «Поликлиника № 6» | СК по Старопро мысловскому р-ну | № 955  от 28.03.  2020 | Старший следователь отдела Т.Р. Аюбов | 8 965 6666136 | Документарная проверка по факту смерти Мусхановой З.И. | Дан ответ | № 1732  10.04. 2020 | нет |
| 12. | ГБУ «РНД» | Прокуратура  ЧР | №115-з  от 15.05.20 | Обращение Кацарова Д.М. | Бибулатов Р.С. 22-42-14 | Не правомерно поставлен на Д учет 2017 в «РНД» | Дан ответ | №115/1-з  от 03.06.20 | нет |
| 13. | ГБУ «Курчалоев ская ЦРБ» | Сайт Минздрава РФ | 112-з  114-з 15.05.2020 | У М.Ш. | Эл. адрес | Нарушение этики со стороны со стороны врача кабинета УЗИ | Дан ответ | №112-з  №114-з от 01.06.20 | нет |
| 14. | ГБУ «Поликлиника №6» | Сайт Минздрава ЧР | №119-з 28.05.20 | Маштаков Бислан И. | Эл. адрес | Некомпетентность и нарушение сроков карантина | Дан ответ | №119/1-з  03.06.  2020 | нет |
| 15. | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | Прокуратура ЧР | № 452-з  от | Абубакаров А.А. | ул. Нефтепроводная 62, г. Грозный | О ненадлежащем оказании медицинской помощи | Нарушений при оказании медицинской помощи не выявлено | № 452/3-з  от | нет |
| 16. | - | Минздрав РФ | 10-з | Бачаева Н.С. | Эл. адрес | Направление на лечение за пределы РФ | Даны соответствующие разъяснения | № 10-з  от 23.01.  20 | нет |
| 17. | - | Минздрав РФ | 11-з  от 23.01.2020 | Алиев И.Х. | Эл. адрес | Вопрос установления инвалидности | Даны соответствующие разъяснения | 11-з  23.01.  2020 | нет |
| 18. | Наурская ЦРБ | Правительство РФ | 550-з  от 30.12.2020 | Пасаев О.Х. | Наурский р-он, с. Алпатово, ул. Центральная, 7 | Получение высокотехнологичной мед. помощи за пределами РФ | Даны соответствующие разъяснения | 23.01.  2020  № 550/1-з | нет |
| 19. | - | Минздрав России | 16-з  11.02.2020 | С.У. Улубаев | Эл. почта | Получение медицинской помощи за пределами РФ | Даны соответствующие разъяснения | 11.02.  2020 г.  16/1-з | нет |
| 20.-80. | - | Правительство ЧР | 07-з  13.02.2020 г. | Население ЧР  прямой эфир с Главой ЧР Р.А. Кадыровым  всего 61 – обращение | - | - | Приняты меры.  Даны соответствующие разъяснения | 07-з  13.02.  2020 | да |
| 81. | Надтеречная ЦРБ | Физ. лицо | 24-з  25.02.  2020 | Ватаев Р.М. | с. Братское ул. Лаудаева, 44, Надтеречный р-он. | Направление на иногороднее лечение. Возмещение морального вреда | Даны соответствующие разъяснения | 24-з  от 25.02.  2020 | нет |
| 82. | ГБУ «РРЦ» | Физ. лицо | 52-з  12.03.2020 | Тазбиев  Х-А.Х. | с. Цоци-Юрт, ул. Речная, д.19,  Курчалоевский  р-он | Причинение вреда здоровью. Направление на иногороднее лечение | Даны соответствующие разъяснения | 52-з  12.03.  2020 г. | нет |
| 83. | - | Юр. лицо | 56-з  12.03.  2020 | ООО Центр детской неврологии «ДОКТОР С» | Эл. почта | Просьба дать разъяснения по вопросу действительности мед. документов, выданных частными МО | Даны соответствующие разъяснения | 56-з  12.03.  2020 | да |
| 84. | - | Правительство ЧР | 54-з  14.02.  2020 | Милова Н.Д. | г. Москва, Ленинградский пр-т, д.69, стр. 1, а/я 3 | Незаконная деятельность фарм. организаций | Дан ответ. Доводы не обоснованы | 54-з  13.03.  2020 | нет |
| 85. | - | Правительство ЧР | 66-з  10.03.2020 | Эскирханов Н.С-М. | Гудермесский  р-он,  с. Новый-Энгеной, ул. Сентябрьская 15. | Направление на иногороднее лечение. | Даны соответствующие разъяснения | 66-з  18.03.  2020 г. | нет |
| 86. | Шелковкая ЦРБ | Правительство ЧР | 10.03.  2020 | Супрунина В.А. | ул. Шаповалова 15, кв.6,  ст. Шелковская ЧР | Оказание медицинской помощи, направление на иногороднее лечение | Даны соответствующие разъяснения | 68/1-з  19.03.  2020 | нет |
| 87. | ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного» | Физ. лицо | 02.03.2020  62-з | Ахмадов А. | Эл. почта | Нарушение порядка маршрутизации больных | По результатам проверки выявлены нарушения. Виновные привлечены к ответственности | 26.03.  2020  62/1-з | да |
| 88. | - |  | 02.03.2020 | dzarema22@gmail.com | dzarema22@gmail.  com | Взимание платы за оказание медицинской помощи | Даны соответствующие разъяснения | 63-з  26.03.  2020 | нет |
| 89 | ГБУ «Детская поликлиника №5 г. Грозного» | Аппарат Уполномоченного по правам человека в ЧР | 03.03.2020  № 61 | Попова Т.В. | Bar0517@ramblel.  u. | Просьба оказать содействие в организации медицинского обследования и обеспечения лекарственными препаратами | Даны соответствующие  разъяснения | № 61-з  27.03.  2020 | нет |
| 90 | - | Правительство ЧР | 12.03.2020  72-з | Арснукаевой Э.Р. | Надтеречный р-он, с. Комарово, ул. Центральная 4 | Просьба оказать материальную помощь | Даны соответствующие  разъяснения | № 72-з от 27.03.  2020 г. | нет |
| 91. | ГБУ «Поликлиника № 4 г. Грозного» | Правительство ЧР | 12.03.2020  70-з | Амиева Р.Н. | г. Грозный, Старопромысловский р-он, ул. З. Ильича, 76, кв. 41 | Просьба оказать материальную помощь, медицинскую помощь | Даны соответствующие  разъяснения | № 70/1-з, 27.03.  2020 | нет |
| 92. | ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» | Физ. лицо | 88-з 19.03.2020 | Насуханов Д.Д. | - | Неправомерные действия главного врача ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» | Даны соответствующие  разъяснения | № 88-з 09.04.2020 | нет |
| 93. | - | Физ. лицо | 100-з  09.04.2020 | Дадаева А. | Надтеречный р-он, с. Верхний Наур, ул.  А. Шерипова, 35 | Просьба оказать материальную помощь, | Даны соответствующие  разъяснения | № 88-з  14.04.  2020 | нет |
| 94. | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | Физ. лицо | 18.03  2020  № 79-з. | Арсалханова М.Р. | г. Гудермес, ул. Титова, 206 | Вопрос установления группы инвалидности | Даны соответствующие разъяснения | № 79/1-з  14.04.  2020 | нет |
| 95. | - | Физ. лицо | 10.04.2020  № 103-з | Хадысова З. | z.xadisova@bk.ru | Вопрос получения лекарственного препарата | Даны соответствующие разъяснения | № 103-з от 21.04.  2020 | нет |
| 96. | ГБУ «Сунженская ЦРБ» | Правительство ЧР | 23.04  2020  №  105-з | Х.А. Шамсудинов | г. Сунжа, ул. Демченко, МРО, РИ | Вопрос получения медицинской помощи | Разъяснено право выбора медицинской организации | 23.04  2020  №  105/2-з | нет |
| 97. | ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» | Физ. лицо | № 117-з 19.05.2020 | Насуханов Д.Д. | - | Неправомерные действия главного врача ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» | Даны соответствующие  разъяснения | № 117-з 19.05.2020 | нет |
| 98. | ГБУ «Поликлиника № 1 г. Грозного» | Минздрав России | 113-з  15.05.  2020 | Одиноковой Ю.Н. | Эл. адрес | Направление на диагностическое обследование в нерабочий день | Организовано диагностическое обследование | №113/1-з  27.05.  2020 | да |
| 99. | - | Физ. лицо | 110-з  04.06.  2020 | Исламова Х.Ш. | Hislamova53@gmail.com | Вопрос оказания бесплатной медицинской помощи | Даны соответствующие  разъяснения | 110/1-з  04.06.  2020 | нет |
| 100. | - | Минздрав России | 123-з  04.06.  2020 | Бадзина К.О. | 89644337779@yandex.ru | Вопрос неправомерной госпитализации | Даны соответствующие  разъяснения | 123-з  05.06.  2020 | нет |
| 101. | - | Физ. лицо | 17.06.  2020  130-з | Курбанов С. | Sultan-kur@mail.ru | Взимание денежных средств  за лабораторные  исследования | Даны соответствующие  разъяснения | 30.06.  2020  130-з | нет |
| 102. | - | Правительство ЧР | 132-з  30.06.  2020 | Аюбов Н.З. | г. Грозный,  ул. Артельная 1 | Просьба оказать материальную помощь | Даны соответствующие  разъяснения | 132-з  30.06.  2020 | нет |
| 103. | - | Правительство ЧР | 122-з  03.06.  2020 | Эскерханов А.Х. | Эл. почта | Вопрос получения лекарственного препарата | Даны соответствующие  разъяснения | 122/2  30.06.  020 | нет |
| 104. | - | Физ. лицо | 133-з  19.06.  2020 | Нанаев  С-Х.А. | с. Мескер-юрт,  ул. Кунта Хаджи, 8а | Просьба оказать материальную помощь | Даны соответствующие  разъяснения | 133-з  30.06.  2020 | нет |
| 105. | - | Физ. лицо | 129-з  17.06.  2020 | Муртазалиева Х. | Murtazalieva78@List.ru | Вопрос оказания медицинской помощи | Даны соответствующие  разъяснения | 129-з  30.06.  2020 | нет |
| 106. | Псих диспансер | Секретариат Главы ЧР | 549 з 30.12.2019 | Акаев И.Д. | Ул. Юсупова 73, с. Закан-Юрт | Госпитализация в психиатрический диспансер | Даны разъяснения | № 549/2з 21.01.2020 | нет - |
| 107. | ССМП | МЗЧР | 38/1 з 17.02.2020 | Дайзиева З.Т. | Аэропорт Северный | Нарушения правил медицинской этики и деонтологии. | Дисциплинарное взыскание | № 38/1 з 17.02.2020 | нет |
| 108. | Ачхой мартановская ЦРБ | МЗЧР | 554 з 31.12.2020 | Жители с. Самашки | С. Самашки, ул. Расковая 4 | Закрытие пункта СМП в с. Самашки | Даны разъяснения | 554/4 з 20.02.2020 | нет |
| 109. | КБ №1 | МЗЧР | 57 з 26.02.2020 | Мунаева А.А. | Ул. Верхоянская 5 | Несоблюдение возложенных на медицинский персонал обязанностей | Дисциплинарное взыскание | 57/2з 12.03.2020 | нет |
| 110. | Наурская ЦРБ | Секретариат Главы ЧР | 67 з | Пасаев О.Х. | Ул. Центральная 7 | Направление на сан - кур лечение | Даны разъяснения | 67/1 з 25.03.2020 | нет |
| 111. | Суд – мед экспертиза | МЗЧР | 86 з | Коллективная жалоба | - | Несоблюдение возложенных на медицинский персонал обязанностей | Даны разъяснения | 86 з | нет |
| 112. | РКЦИБ | МЗЧР | 98 -3 | Ионова К. | - | Доступность и качество медпомощи | Даны разъяснения | 98 -з | нет |
| 113. | МО | МЗРФ | 137 з | Мамаев | - | Доступность и качество медпомощи | Даны разъяснения | 137 з | нет |

*Признаны обоснованными из числа -7 обращений, всего 5 в отношении следующих медицинских организаций:*

ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного» - 2;

ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» -1;

ГБУ «Республиканский кожно-венерологический диспансер» -1;

ГБУ «Поликлиника №1 г. Грозного» -1.

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

1. **Итоги работы**

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

**за I полугодие 2020** **года**



В целях повышения эффективности работы по защите прав граждан на получение качественной и доступной медицинской помощи Министерством здравоохранения Чеченской Республики (далее - Минздрав ЧР) в соответствии с приказом Минздрава ЧР от 03.10.2018 №233 «Об обеспечении работы «горячей линии» ответственность за организацию и обеспечение работы «горячей линия» несет отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР.

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

Основными функциями являются:

- прием и рассмотрение обращение граждан;

- оказание справочно-консультативной помощи;

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

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

*ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ*

Всего за 1 полугодие 2020 года на телефонную линию поступило - >11 200звонка.

Общее количество отвеченных/зафиксированных звонков: - 11200, из них:

- 10 053 по вопросам оказания медицинской помощи;

- 1147 не касающиеся медицинской помощи.

Динамика обращений на: январь (200), февраль (256), март (500) апрель (1364), май (4430), июнь (4450).

*ТЕМЫ ЗВОНКОВ*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за полугодие 2020 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 8750 | 78,1 |
| Отлаженность работы МО | 300 | 2,6 |
| Претензия / жалоба | 440 | 3,9 |
| Инвалидность | 50 | 0,4 |
| Лекарственное обеспечение | 450 | 4,0 |
| Детское питание | 30 | 0,2 |
| Кадровое обеспечение | 10 | 0,08 |
| Медицинский полис | 23 | 0,2 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) | 1147 | 10,2 |

Доля звонков на тему: - другое 10,2% (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) занимает первое место в общем количестве звонков. Это говорит о недоступности контактных номеров и не налаженной работы «горячей линии» в медицинских организациях, что является вопросом важности и социальной значимости темы и необходимости получения населением оперативной медицинской помощи.

Наибольшее количество вопросов об оказании медицинской помощи касалось:

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

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

- лекарственное обеспечение;

- отлаженность работы МО.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование МО | Характер обращений | | | | | | | | | | | | | | Количество | Рейтинг МО с наибольшим числом обращений в % |
| Нарушения в оказании медицинской помощи | | | | | | Взимания платы | Ненадлежащее исполнение своих обязанностей (не выдачи справки, направления, анализов, заключений) | | Этика и деонтология | Недооснащенность | | Порядок работы МО  (платное, бесплатнаяконсультация) | Нарушение маршрутизации |  |  |
| Неоказание медицинской помощи (отказ в приеме, не принят вызов СМП, не сделана инъекция,и.т.д) | Ненадлежащее оказание медицинской помощи (периодичность осмотра врача, своевременность выполнения процедур | Отказ в госпитализации | | | Не достаточное обеспечение лекарственными препаратами |
| ГАУ «Фарммедтехснаб» (Аптеки) |  |  | |  | 26 | |  |  | |  |  | |  |  | 26 | 12,0 |
| ГБУ «РКБ» | 2 | 3 | | 6 | - | | 5 | 13 | | 1 | - | | 1 | 1 | 32 | 7.8 |
| ГБУ «Родильный дом» | 2 | 3 | | 2 | 4 | | 3 | 4 | | 3 | 1 | | 2 | 1 | 27 | 6.5 |
| ГБУ «Грозненская ЦРБ» | 4 | - | | 1 | 1 | | 7 | 7 | | 1 | - | | 1 | 1 | 23 | 5.6 |
| ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 4 | 2 | | - | - | | 6 | 4 | | - | 2 | | 2 | - | 20 | 4.8 |
| ГБУ «РДКБ» | 3 | 2 | | 6 | - | | 4 | 2 | | - | - | | 1 | - | 18 | 4.3 |
| ГБУ «РОД» | 4 | - | | - | 4 | | 3 | 4 | | - | 1 | | 1 | - | 18 | 4.3 |
| ГБУ «Урус-Мартановская ЦРБ» | 5 | 1 | | - | 1 | | 3 | 5 | | - | - | | 1 | - | 16 | 3.9 |
| ГБУ «РКБСМП» | 5 | 2 | | - | - | | 3 | 4 | | - | - | | - | - | 14 | 3.4 |
| ГБУ «ДКБ №2 г. Грозного» | 3 | 2 | | - | 1 | | 2 | 3 | | - | - | | - | - | 11 | 2.6 |
| ГБУ «Ачхой-Мартановская ЦРБ» | 1 | 2 | | - | 2 | | 1 | 2 | | - | 3 | | - | - | 11 | 2.6 |
| ГБУ «Шалинская ЦРБ» | 3 | - | | 1 | 1 | | 3 | 3 | | - | - | | - | - | 11 | 2.6 |
| ГБУ «Поликлиника №2 г. Грозного» | 1 | 1 | |  |  | | 1 | 3 | 1 | | |  |  |  | 7 | 3,2 |
| ГБУ «Поликлиника №7 г. Грозного» | 2 | 1 | |  |  | | 1 | 1 |  | | | 1 | 1 |  | 7 | 3,2 |
| ГБУ «РКЦИБ» | 1 | 1 | |  |  | | 3 | 1 |  | | | 1 |  |  | 7 | 3,2 |
| ГБУ «Поликлиника №5 г. Грозного» | 1 |  | |  |  | | 2 | 1 |  | | |  |  | 1 | 5 | 2,3 |
| ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного» |  | 1 | |  |  | | 1 | 2 |  | | | 1 |  |  | 5 | 2,3 |
| ГБУ «Детская поликлиника №5 г. Грозного» | 1 |  | |  |  | |  | 3 |  | | |  | 1 |  | 5 | 2,3 |
| ГБУ «Детская поликлиника №1 г. Грозного» | 1 |  | |  |  | |  | 3 | 1 | | |  |  |  | 5 | 2,3 |
| ГБУ «РНД» |  |  | |  |  | | 2 | 2 |  | | |  |  |  | 4 | 1,8 |
| ГБУ «Аргунская ГБ №1» | 1 |  | |  |  | | 1 | 2 |  | | |  |  |  | 4 | 1,8 |
| ГБУ «РЦПБ СПИД» |  |  | |  |  | | 4 |  |  | | |  |  |  | 4 | 1,8 |
| ГБУ «ССМП» | 2 | 1 | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 4 | 1,8 |
| ГБУ «Наурская ЦРБ» | 1 | 1 | |  |  | | 2 |  |  | | |  |  |  | 4 | 1,8 |
| ГБУ «РКГВВ» |  |  | | 1 |  | | 2 | 1 |  | | |  |  |  | 4 | 1,8 |
| ГБУ «Сунженская ЦРБ» | 1 | 1 | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 3 | 1,3 |
| ГБУ «Поликлиника №4 г. Грозного» | 1 |  | |  |  | | 1 | 1 |  | | |  |  |  | 3 | 1,3 |
| ГБУ «Детская поликлиника №3 г. Грозного» | 1 |  | |  | 2 | |  |  |  | | |  |  |  | 3 | 1,3 |
| ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» |  |  | |  |  | |  | 1 |  | | | 1 |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «РЭД» |  |  | |  | 1 | |  |  |  | | |  | 1 |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «РКВД» |  |  | |  |  | | 2 |  |  | | |  |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «Шелковская ЦРБ» |  |  | | 1 |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «КБ №5 г. Грозного» |  |  | |  |  | |  | 1 |  | | | 1 |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «Детская поликлиника №4 г. Грозного» | 1 |  | |  |  | | 1 |  |  | | |  |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» | 1 |  | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «РДСП» | 2 |  | |  |  | |  |  |  | | |  |  |  | 2 | 0,9 |
| ГБУ «РКЦОЗМиР» |  |  | |  |  | |  |  |  | | |  | 1 |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «Надтеречная ЦРБ» |  | 1 | |  |  | |  |  |  | | |  |  |  | 1 | 0,4 |
| ГКУ «РБСМЭ» |  |  | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «Поликлиника №1 г. Грозного» |  |  | |  |  | |  |  |  | | | 1 |  |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «КБ №1 г. Грозного» |  |  | | 1 |  | |  |  |  | | |  |  |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «РСП» |  |  | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «РПТД» |  |  | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» |  |  | | 1 |  | |  |  |  | | |  |  |  | 1 | 0,4 |
| ГБУ «КБ №3 г. Грозного» |  |  | |  |  | |  | 1 |  | | |  |  |  | 1 | 0,4 |

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

В целях координации деятельности и создания условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Минздравом ЧР в 2020 году продолжена работа по проведению независимой оценки. Завершена работа по разработке и утверждению планов мероприятий по устранению недостатков по каждой медицинской организации, выявленных в ходе такой оценки.

Протокольным решением Общественного совета при Минздраве ЧР по НОК от 16.03.2020 года № 2 утвержден перечень медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году. Проект технического задания на проведение работ по сбору, обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на 2020 год согласован с Общественным советом при Минздраве ЧР по НОК.

Информация о перечне медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году размещена на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - bus.gov.ru)**.**

Проведена работа по разработке и размещению на официальном сайте bus.gov.ru планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в 2019 году.

Утвержден План взаимодействия со средствами массовой информации по информированию населения о независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями на 2020 год (приказ Минздрава ЧР от 26.03.2020 г.).

Рассмотрен проект документации о закупке работ, услуг, а также проект государственного контракта, заключаемого Министерством здравоохранения Чеченской Республики с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями.