****

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**(Минздрав ЧР)**

ОТЧЕТ

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

**за 2020 год**

**г. Грозный -2020**

**Введение**

Вид контроля - ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в части:

- применения медицинскими организациями положений об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, порядков оказания медицинской помощи либо правил проведения лабораторных, инструментальных и иных видов диагностических исследований, стандартов медицинской помощи;

- 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.

Особенностью ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в 2020 году 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.

Контроль оценки 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).

Проанализированы подходы к внедрению 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 | **2020 г.** |
| Количество |
| **1.** | **Входящие письма, в том числе:** | **293** |
| Поступившие непосредственно в Минздрав ЧР от граждан | 180 |
| Администрация Президента и Правительства РФ | 1 |
| Министерство здравоохранения РФ | 15 |
| Администрация Главы и Правительства ЧР | 20 |
| Министерства и ведомства ЧР | 5 |
| ТО Росздравнадзора по ЧР | 5 |
| ТО Роспотребнадзора по ЧР | 1 |
| Органы прокуратуры и следствия | 60 |
| Перенаправленных из других источников | 6 |
| **2.** | **Исходящие письма, в том числе:** | **265** |
| Обращения граждан | 180 |
| Администрация Президента и Правительства РФ | 1 |
| Министерство здравоохранения РФ | 22 |
| Администрация Главы и Правительства ЧР | 19 |
| ТО Росздравнадзора по ЧР | 15 |
| ТО Роспотребнадзора по ЧР | 1 |
| Органы прокуратуры и следствия | 60 |
| Руководителям МО | 71 |
| Иные | 9 |
| **3.** | **Внутренние документы** | **55** |
| Распорядительные | 55 |
| **ВСЕГО** | **613** |

1. **Проведение ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности**

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 были приостановлены на неопределенный срок. Проверки возобновлены в отношении медицинских организаций оказывающих преимущественно первично-медико-санитарную помощь (приказ Минздрава ЧР от 26.08. 2020 № 191).

Предельная штатная численность Отдела составляла - 8 штатных единиц.

Общее количество проведенных контрольных проверок в 2020 году - 47, из них плановые - 19, внеплановые - 28.

Число внеплановых проверок составило 59.5 % 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 - 9 контрольных мероприятий с привлечением специалистов Минздрава ЧР.

Проведены плановые контрольные мероприятия в 65.5 % (19 из 29) от запланированного количества в 2020 году. Отклонение от утвержденного плана в связи с приостановлением плановых мероприятий на 2020 год, в период распространения новой короновирусной инфекции COVID-19, на основании приказа Минздрава ЧР от 28.03.2020 года № 81.

Сведения о проведении внеплановых контрольных мероприятий в 2020 году, всего проведено - 28, в том числе на основании:

- приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Главы и Правительства ЧР - 21,

- в целях проверки, представленных подведомственными медицинскими организациями статистической отчетности или данных мониторинга - 1.

- по обращениям и заявлениям граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации - 6;

Проведено 86 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 |
| Приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Минздрав РФ, Главы и Правительства ЧР |
| 1 | ГБУ Республиканский реабилитационный центр | 1 | Минздрав ЧР  | Порядок организации работы МО по COVID |
| 2 | ГБУ «Клиническая больница № 4 г. Грозного» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |
| 3 | ГБУ «Клиническая больница № 3 г. Грозного» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |
| 4 | ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |
| 5 | ГБУ «Республикан-ский клинический госпиталь ветеранов войн» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |
| 6 | ГБУ «РКГВВ» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |
| 7 | ГБУ «РКЦИБ» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |
| 8 | ГБУ «РКЦИБ» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |
| 9 | ГБУ «РКБ» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |
| 10 | ГБУ «Клиническая больница № 3 г. Грозного» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |
| 11 | ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |
| 12 | ГБУ «РКГВВ» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |
| 13 | ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного» | 1 | Минздрав ЧР | Порядок организации работы МО по COVID |
| 14 | КБ № 1 г. Грозного  | 1 | Минздрав ЧР | В рамках постоянного контроля |
| 15 | ГБУ Родильный дом  | 1 | Минздрав ЧР | В рамках постоянного контроля |
| 16 | КБ № 3, КБ № 4, КБ № 5, РКЦИБ, Гудермесская ЦРБ, РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | 1 | Минздрав ЧР  | Порядок организации работы МО по COVID |
| *В целях проверки, представленных подведомственными медицинскими организациями статистической отчетности или данных мониторинга* |
| 1 | ГБУ «Поликлиника №5 г. Грозного» | 1 | Минздрав ЧР | Порядки оказания медицинской помощи, внутренний контроль |
| *Некачественное оказание медицинской помощи по обращениям и заявлениям граждан, юридических лиц* |
| 1 | ГБУ «Родильный дом» | 1 | Физическое лицо | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 2 | ГБУ «Родильный дом» | 1 | Физическое лицо | Некачественное оказание медицинской помощи |
| 3 | Урус-Мартановская ЦРБ  | 1 | ФМБА России | Проверка исполнения выданного предписания |
| 4 | Шалинская ЦРБ | 1 | Минздрав ЧР | Объемы медицинской помощи их финансовое обеспечение |
| 5 | КБ № 4 г. Грозного | 1 | Минздрав ЧР | Объемы медицинской помощи их финансовое обеспечение |
| 6 | РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева»  | 1 | Физическое лицо | Некачественное оказание медицинской помощи |

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

1) Несоблюдение стандартов оснащения и нарушения требований к организации деятельности медицинской организации;

Виды нарушений:

- несоблюдение порядка оснащения (кабинетов, отделений) по соответствующему профилю оказания медицинской помощи;

- для организации работы в структуре медицинской организации не предусматриваются рекомендуемые подразделения (кабинеты, отделения).

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

Виды нарушений:

- несовременное техническое обслуживание медицинского оборудования;

- несообщение в территориальные органы Росздравнадзора о выявлении в обращении медицинских изделий, не соответствующих установленным требованиям (выполнение обязанностей по сообщению сведений, указанных в части 3 статьи 96 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-Ф3 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

3) Не соблюдение медицинскими работниками, руководителями медицинских организаций, фармацевтическими работниками применяемых к ним ограничений при осуществлении профессиональной деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации;

Виды нарушений по контролю исполнения ст. 74 Закона об охране здоровья в медицинской организации, практически в 100% случаях отсутствуют следующие документы:

- положение об организации работы по соблюдению ограничений, налагаемых на медицинских работников и фармацевтических работников при осуществлении ими профессиональной деятельности;

- положение о порядке взаимодействия медицинских работников медицинской организации с представителями организаций по разработке, производству и/или реализации медицинских изделий, лекарственных препаратов, организаций, обладающих правами на использование торгового наименования лекарственного препарата, организаций оптовой торговли лекарственными средствами, аптечных организаций;

- порядок участия представителей организаций, занимающихся разработкой, производством и (или) реализацией лекарственных препаратов, медицинских изделий, в собраниях медицинских работников и иных мероприятиях;

- положение о порядке работы по предотвращению конфликта интересов и при возникновении конфликта интересов медицинских или фармацевтических работников при осуществлении ими профессиональной деятельности.

4) Контрольные мероприятий в сфере обращениях лекарственных средств в части хранения, применения, который позволил установить типичные нарушения, допускаемые при обращении лекарственных средств, так:

 - не соблюдаются условия хранения лекарственных препаратов, в том числе требующих защиты от повышенной температуры, от действия света и других факторов окружающей среды;

- не организовано получение информации о недоброкачественных и фальсифицированных лекарственных средствах;

- помещения для хранения лекарственных препаратов требуют текущего ремонта.

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

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

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

- не выполнение обязательных требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утверждённые приказами Минздрава РФ: от 07.06.2019 № 381н.

6) Анализ внедрению клинических рекомендаций в разных медицинских организациях. По результатам анализа выявлено, что единой модели внедрения не существует, однако, возникающие на пути внедрения барьеры схожи в разных медицинских организациях, среди них:

- недостаточная заинтересованность и неосведомленность медицинских работников;

- организационные ограничения, такие как отсутствие необходимых ресурсов, ограничения по времени и объему работы медицинских работников;

противоречивость рекомендаций, опубликованных различными медицинскими обществами.

Не активное обучение медицинских работников, например, через непрерывное медицинское образование, интерактивное обучение, финансовая и иная стимуляция медицинских работников.

Причинами сохранения роста выявленных нарушений является отсутствие в проверенных организациях окончательно сформированной 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 преобладающих нарушений выявленных в деятельности медицинских организаций в ходе проведения внеплановых проверок:***

Типичные нарушения прав граждан в сфере охраны здоровья, в том числе пациентам с подтвержденным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID- 19 или с подозрением на новую коронавирусную инфекцию COVID-19:

случаи необоснованной оплаты за счет личных средств граждан лабораторных исследований на COVID-19, при наличии медицинских показаний;

отсутствие анализа результатов лечения пациентов с новой коронавирусной инфекцией COVID-19, а также причин летальных исходов в медицинских организациях;

несвоевременное предоставление информации о заболеваемости COVID-19 в информационный ресурс учета информации;

нарушение требований Временных методических рекомендаций Минздрава России «Профилактика, диагностика и лечение новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» на этапах сбора эпидемиологического анамнеза, диагностики (выполнение исследований газового состава крови, С-реактивного белка, спиральной компьютерной томографии лёгких), лечения (осуществление подбора схем лечения, в том числе антибактериальной терапии, своевременный перевод пациентов в отделение реанимации и интенсивной терапии, подключение их к аппарату искусственной вентиляции лёгких).

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

В соответствии с [приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи](http://docs.cntd.ru/document/436733768)», приказа Минздрава ЧР от 23.10.2019 г. № 227 «Об осуществлении оценки качества медицинской помощи населению ЧР» в медицинских организациях активно проводится оценка своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата. Утвержден руководителем Порядок осуществления оценки своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата, назначены ответственные, определены уровни контроля качества медицинской помощи. Завершение подготовительного этапа во исполнения приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 №381н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», в медицинских организациях на стадии. Улучшено:

- получения добровольного информированного согласия гражданина;

- обеспечение информационной наполняемости официальных сайтов и информационных стендов медицинских организаций о порядке и условиях оказания медицинской помощи;

- мероприятия по организации неотложной медицинской помощи должным при оказании амбулаторной помощи;

- соблюдения правил ведения первичной медицинской документации;

- обеспечение лекарствами и изделиями медицинского назначения;

соблюдение медицинской организацией установленных территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи сроков оказания гражданам медицинской помощи оказания гражданам медицинской помощи в неотложной, экстренной, плановой форме, в том числе сроков ожидания оказания медицинской помощи в стационарных условиях, проведения отдельных диагностических обследований и консультаций врачей-специалистов.

*Сведения о выявленных нарушениях в разрезе медицинских организаций при проведении плановых проверокв 2020 году (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  | + |  |  | + |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Характер нарушений** | **III КВАРТАЛ** |
| ГБУ «Республиканский детский реабилитационный центр»  | ГБУ «Поликлиника № 1 г. Грозного» | ГБУ «Поликлиника № 2 г. Грозного» | ГБУ «Стоматологический центр г. Грозного» | ГБУ «Аргунская городская больница №1» | ГБУ «Детская стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного» | ГБУ «Родильный дом» |
| 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  | + | + |  |  | + |  | + |
| - отсутствие условий доступности для инвалидов | + |  |  |  | + | + |  |
| - нарушение порядка организации контроля за оказанием медицинской помощи больным с КОВИД |  |  |  |  | + |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Характер нарушений** | **IV КВАРТАЛ** |
| ГБУ «Шалинская ЦРБ»  | ГБУ «Надтеречная ЦРБ» | ГБУ «Наурская ЦРБ» | ГБУ «Шатойская ЦРБ» | ГБУ «Шелковская 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 | + | + | + |  |  |
| 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  | + |  |  |  |  |
| - отсутствие условий доступности для инвалидов |  | + | + |  | + |
| - нарушение порядка организации контроля за оказанием медицинской помощи больным с КОВИД |  |  | + | + |  |
| - нарушение требований приказа об утверждении национального календаря профилактических прививок  |  | + | + |  |  |

1. **Работа с обращениями граждан**

В работе с обращениями гражданвМинздраве ЧР (отдел ведомственного контроля) за 2020 год рассмотрено 368 обращений граждан. По результатам рассмотрения полностью или частично обоснованными признаны 13 обращений, что составило 6,1% от общего количества обращений.

Количество внеплановых проверок учреждений, осуществленных по итогам рассмотрения жалоб, всего - 4.

По личным обращениям и заявлениям граждан проведено внеплановых проверок - 0, на основании требований органов прокуратуры - 4.

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 | II полугодие |
| **1** | **Поступило обращений:** | **180** |
| *1.1* | *По источнику поступления:* |  |
| 1.1.1 | Поступивших непосредственно в Минздрав ЧР от граждан | 92 |
| 1.1.2 | Администрация Президента и Правительства РФ | 1 |
| 1.1.3 | Министерство здравоохранения РФ | 16 |
| 1.1.4 | Администрация Главы и Правительства ЧР | 35 |
| 1.1.5 | ТО Росздравнадзора по ЧР | 0 |
| 1.1.6 | ТО Роспотребнадзора по ЧР | 0 |
| 1.1.7 | Органы прокуратуры и следствия | 13 |
| 1.1.8 | Перенаправленных из других источников | 4 |
| ***2*** | ***Результаты рассмотрения:*** |  |
| 2.1 | Количество проверок учреждений, осуществленных по итогам рассмотрения жалоб | 2 |
| 2.2 | Рассмотрено с участием авторов обращений | 80 |
| 2.3 | Количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты | 13 |
| 2.4 | Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны | 13 |
| ***3*** | ***Тематика обращений:*** |  |
| 3.1 | Доступность и качество медпомощи (ст. 10 323-ФЗ) | 91 |
| 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) | 7 |
| 3.4 | Неукомплектованность медицинскими кадрами (ст. 37 323-ФЗ) | 0 |
| 3.5 | Недостаточный уровень квалификации медицинских кадров (ст. 100 323-ФЗ) | 0 |
| 3.6 | Отказ в оказании медицинской помощи (ст. 11 323-ФЗ) | 0 |
| 3.7 | Невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств  | 14 |
| 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) | 0 |
| 3.10 | Привлечение медикаментов и денежных средств пациентов при оказании медицинской помощи в рамках гарантированного объема медицинской помощи (ч. 2 ст. 80 323-ФЗ) | 10 |
| 3.11 | Льготное лекарственное обеспечение | 5 |
| 3.12 | Иное | 50 |

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) -91;

- невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств – 23;

- по иным вопросам – 50.

**Структура**

**обращений в отношении медицинской организации**

1 полугодие

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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-з29.01. | Саламова А.Р. | 8 938 900 62 00 | Препятствование трудовой деятельности | Даны соответствующие разъяснения | 25-з03.02. | 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-з16.01.2020 | нет |
| 3. | ГБУ «Шатойская МБ» | Минздрав ЧР | 13-з17.01 | Хусиев С.Х. | г. Грозный, пер. Аргунский, 11 | Увольнение с работы | Имеются решения суда об отказе в в удовлетворении исковых требований | 13-з31.01. | 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-з03.02. | нет |
| 5. | ГБУ «РКБ» | Минздрав и Прокуратура ЧР | 532-з18.12.19 | Гехаев Иса УсмановичМ.М. Вагапов | - | Отказ в госпитализации врачом-кардиологом  | Распоряжение, акт и предписание.Дан ответ заявителю и в прокуратуру | № 532-з и № 532/1-з№376510.01. 2020  | нет |
| 6. | ГБУ «Урус-Мартановская ЦРБ» | СУ СК Россиипо 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 | № 373817.01.2020  | да |
| 7. | ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного» | Минздрав ЧР | № 39-зот 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-з26.02. 2020 | да |
| 8.  | ГБУ «РКВД» | Минздрав ЧР | 51-з13.02.2020 | Сулейманов Беслан Ш. | 8 920 572 75 09 | Отказ в предоставлении стационарной медицинской помощи сифилисному больному | Дан ответ заявителюПрименено дисциплинарное взыскание | 51/1-з05.03. 2020 | да |
| 9. | ГБУ «Курчалоев ская ЦРБ» | Сайт МЗ РФ | 82-з18.03.2020 | У. М.Ш. | Эл. адрес | Нарушение этики со стороны со стороны врача кабинета УЗИ | Дан ответ заявителю | № 82-1-з10.04 2020 | нет |
| 10. | ГБУ «Грознен ская ЦРБ» | Минздрав ЧР | 95-зот 26.03.2020 | Демильханова К.Х. | 8 938 911 84 45 | Нарушение этики со стороны медработника | Дан ответ заявителю | 95/1-з08.04. 2020 | нет |
| 11. | ГБУ «Поликлиника № 6» | СК по Старопро мысловскому р-ну | № 955от 28.03.2020 | Старший следователь отдела Т.Р. Аюбов | 8 965 6666136 | Документарная проверка по факту смерти Мусхановой З.И. | Дан ответ | № 173210.04. 2020 | нет |
| 12. | ГБУ «РНД» | ПрокуратураЧР | №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-зот 03.06.20 | нет |
| 13. | ГБУ «Курчалоев ская ЦРБ» | Сайт Минздрава РФ | 112-з114-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-з03.06.2020 | нет |
| 15. | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | Прокуратура ЧР | № 452-зот | Абубакаров А.А. | ул. Нефтепроводная 62, г. Грозный | О ненадлежащем оказании медицинской помощи  | Нарушений при оказании медицинской помощи не выявлено |  № 452/3-зот | нет |
| 16. | - | Минздрав РФ | 10-з | Бачаева Н.С. | Эл. адрес | Направление на лечение за пределы РФ | Даны соответствующие разъяснения  | № 10-зот 23.01.20 | нет |
| 17. | - | Минздрав РФ | 11-зот 23.01.2020 | Алиев И.Х. | Эл. адрес | Вопрос установления инвалидности | Даны соответствующие разъяснения | 11-з23.01.2020 | нет |
| 18.  | Наурская ЦРБ | Правительство РФ | 550-зот 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-з11.02.2020 | 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-з13.02.2020 г. | Население ЧРпрямой эфир с Главой ЧР Р.А. Кадыровымвсего 61 – обращение | - | - | Приняты меры.Даны соответствующие разъяснения | 07-з13.02.2020 | да |
| 81. | Надтеречная ЦРБ | Физ. лицо | 24-з25.02.2020 | Ватаев Р.М. | с. Братское ул. Лаудаева, 44, Надтеречный р-он. | Направление на иногороднее лечение. Возмещение морального вреда | Даны соответствующие разъяснения | 24-зот 25.02.2020 | нет |
| 82. | ГБУ «РРЦ» | Физ. лицо | 52-з12.03.2020 | Тазбиев Х-А.Х. | с. Цоци-Юрт, ул. Речная, д.19,Курчалоевскийр-он | Причинение вреда здоровью. Направление на иногороднее лечение | Даны соответствующие разъяснения | 52-з12.03.2020 г. | нет |
| 83. | - | Юр. лицо | 56-з12.03.2020 | ООО Центр детской неврологии «ДОКТОР С» | Эл. почта | Просьба дать разъяснения по вопросу действительности мед. документов, выданных частными МО | Даны соответствующие разъяснения | 56-з12.03.2020 | да |
| 84. | - | Правительство ЧР | 54-з14.02.2020 | 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-з13.03.2020 | нет |
| 85. | - | Правительство ЧР | 66-з10.03.2020 | Эскирханов Н.С-М. | Гудермесский р-он,с. Новый-Энгеной, ул. Сентябрьская 15. | Направление на иногороднее лечение. | Даны соответствующие разъяснения | 66-з18.03.2020 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-з19.03.2020 | нет |
| 87. | ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного» | Физ. лицо | 02.03.202062-з | Ахмадов А. | Эл. почта | Нарушение порядка маршрутизации больных | По результатам проверки выявлены нарушения. Виновные привлечены к ответственности | 26.03.202062/1-з | да |
| 88. | - |  | 02.03.2020 | dzarema22@gmail.com | dzarema22@gmail.com | Взимание платы за оказание медицинской помощи | Даны соответствующие разъяснения | 63-з26.03.2020 | 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 соответствующиеразъяснения | № 61-з27.03.2020 | нет |
| 90 | - | Правительство ЧР | 12.03.202072-з | Арснукаевой Э.Р. | Надтеречный р-он, с. Комарово, ул. Центральная 4 | Просьба оказать материальную помощь | Даны соответствующиеразъяснения | № 72-з от 27.03.2020 г.  | нет |
| 91. | ГБУ «Поликлиника № 4 г. Грозного» | Правительство ЧР | 12.03.202070-з | Амиева Р.Н. | г. Грозный, Старопромысловский р-он, ул. З. Ильича, 76, кв. 41 | Просьба оказать материальную помощь, медицинскую помощь | Даны соответствующиеразъяснения | № 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 соответствующиеразъяснения | № 88-з 09.04.2020 | нет |
| 93. | - | Физ. лицо | 100-з09.04.2020 | Дадаева А. | Надтеречный р-он, с. Верхний Наур, ул. А. Шерипова, 35 | Просьба оказать материальную помощь, | Даны соответствующиеразъяснения | № 88-з 14.04.2020 | нет |
| 94. | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | Физ. лицо | 18.032020№ 79-з. | Арсалханова М.Р. | г. Гудермес, ул. Титова, 206 | Вопрос установления группы инвалидности | Даны соответствующие разъяснения | № 79/1-з14.04.2020 | 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 | 23.042020№105-з | Х.А. Шамсудинов  | г. Сунжа, ул. Демченко, МРО, РИ | Вопрос получения медицинской помощи  | Разъяснено право выбора медицинской организации | 23.042020№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 соответствующиеразъяснения | № 117-з 19.05.2020 | нет |
| 98. | ГБУ «Поликлиника № 1 г. Грозного» | Минздрав России | 113-з15.05.2020 | Одиноковой Ю.Н. | Эл. адрес | Направление на диагностическое обследование в нерабочий день  | Организовано диагностическое обследование | №113/1-з27.05.2020 | да |
| 99. | - | Физ. лицо | 110-з04.06.2020 | Исламова Х.Ш. | Hislamova53@gmail.com | Вопрос оказания бесплатной медицинской помощи  | Даны соответствующиеразъяснения | 110/1-з04.06.2020 | нет |
| 100. | - | Минздрав России | 123-з04.06.2020 | Бадзина К.О. | 89644337779@yandex.ru | Вопрос неправомерной госпитализации | Даны соответствующиеразъяснения | 123-з05.06.2020 | нет |
| 101. | -  | Физ. лицо | 17.06.2020130-з | Курбанов С. | Sultan-kur@mail.ru | Взимание денежных средствза лабораторные  исследования  | Даны соответствующиеразъяснения | 30.06.2020130-з | нет |
| 102. | - | Правительство ЧР | 132-з30.06.2020 | Аюбов Н.З. | г. Грозный, ул. Артельная 1 | Просьба оказать материальную помощь | Даны соответствующиеразъяснения | 132-з30.06.2020 | нет |
| 103. | - | Правительство ЧР | 122-з03.06.2020 | Эскерханов А.Х. | Эл. почта | Вопрос получения лекарственного препарата | Даны соответствующиеразъяснения | 122/230.06.020 | нет |
| 104. | - | Физ. лицо | 133-з19.06.2020 | Нанаев С-Х.А. | с. Мескер-юрт,ул. Кунта Хаджи, 8а | Просьба оказать материальную помощь | Даны соответствующиеразъяснения | 133-з30.06.2020 | нет |
| 105. | - | Физ. лицо | 129-з17.06.2020 | Муртазалиева Х. | Murtazalieva78@List.ru | Вопрос оказания медицинской помощи | Даны соответствующиеразъяснения | 129-з30.06.2020 | 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 |

2 полугодие

|  |
| --- |
| **II полугодие** |
| № п.п. | Наименование МО | Источник поступления | Входящий номер и дата | Ф.И.О. заявителя | Адрес,телефон | Краткое содержание обращения | Проведенные мероприятия, принятые меры | Исходящий номер ответа и дата | Вид проверкиПлановая/внеплановая | Кол-во привлеченных к ответственности | Обоснованность(Да/нет) |
| 1 | ГБУ «РРЦ» | Заводской МСОСУ СК России по ЧР | 155-з от 20.07.2020 | Тазбиев Х-А.Х. | с. Цоци-Юрт, ул. Эдиева Бети, 28 | Причинение вреда здоровью, направление на специализированную мед. помощь | Даны разъяснения | 29.07.2020 г. № 155-з | - | - | нет |
| 2 | - | Правительство ЧР | 176-з от 05.08.2020 | Умаров А.С. | с. Вашендарой, ул. Лесная д. 20 | Получение спец. мед. помощи | Даны разъяснения | 24.08.2020 г.№ 188-з | - | - | нет |
| 3 | ГБУ «РДКБ им. Е.П. Глинки» | Минздрав РФ | 192-зот 21.08.2020 | Хунариговой А.Х. | email:0637615@mail.ru | Взимание платы за оказанную медицинскую помощь | Даны указания | 192/2-зот 02.09.2020 | - | - | нет |
| 4 | ГБУ Серноводская ЦРБ | Правительство ЧР | 184-зот 12.08.2020 г. | Шамсудинов Х.А. | г. Сунжа, ул. ДемченкоМРО, Республика Ингушетия | Получение спец. мед. помощи | Даны разъяснения | 184-зот 02.09.2020 | - | - | нет |
| 5 | ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» | Физ. лицо | 208-з 31.08.2020 | Аддаев М.Ж. | с. Бачи-Юрт, ул. Степная, д. 64, Курчалоевский район | Получение медицинских документов | Даны разъяснения | 208-з, 07.09.2020 | - | - | нет |
| 6 | - | Физ. лицо | 180-з11.08.2020 | Хусиев С.Х. | пер. Аргунский, д. 11, г. Грозный | О признании незаконным Протокола Минздрава ЧР | Даны разъяснения | 180-з07.09.2020 г. | - | - | нет |
| 7 | - | Правительство ЧР | 21.09.2020 г.184-з-доп | Шамсудинов Х.А | г. Сунжа, ул. ДемченкоМРО | Получение спец. мед. помощи | Даны разъяснения | 21.09.2020 г.184-з-доп | - | - | нет |
| 8 | ГБУ «Веденская ЦРБ» | Правительство ЧР | 206-з31.08.2020 г. | Абдурзаков Р.А. | с. Дышне-Ведено, ул. Кадырова, д. 72. | Восстановление на работе | Даны разъяснения | 22.09.2020206/1-з | - | - | нет |
| 9 | ГБУ «Республиканский онкологический диспансер» | Физ. лицо | 219-з10.09.2020 | Асаева Т.С. | г-к. Маяковского 138, кв. 37г. Грозный | Взимание платы за мед. помощь, оказанную в другом регионе | Даны разъяснения | 05.10.2020,219-з | - | - | нет |
| 10 | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | Прокуратура Ленинского района | 222-з,10.092020 | Амхадов А.А. | ул. Комсомольская,6, кв. 5 | Обеспечение транспортировки для проведения гемодиализа | Обеспечена договоренность с частной МО | 08.10.2020,222-з | - | - | да |
| 11 | РРЦ | Заводской МСОСУ СК России по ЧР | 155-з от 20.07.2020 г. | Тазбиев Х-А.Х. | с. Цоци-Юрт, ул. Эдиева Бети, 28 | Причинение вреда здоровью, направление на специализированную мед. помощь | Даны разъяснения | 29.07.2020 г. № 155-з | - | - | нет |
| 12 | ГБУ «Поликлиника № 6 г. Грозного» | Правительство ЧР | 270-з, 03.11.2020 | Назиров М.С-М. | Пер. Узкоколейный д.10, корп. 3 кв.16 | Материальная помощь | Даны разъяснения | 19.11.2020,270-з | - | - | нет |
| 13 | ГБУ «Родильный дом» | Прокуратура | 22.09.2020 г. № 231-з | Медаева Х.Э. | г. Грозный, ул. Р. Люксембург, д. 17 | Причинение вреда здоровью | Нарушений при оказании медицинской помощи по профилю «акушерство и гинекология» не выявлено | 231-/2-з,16.11.2020 | Внеплановая проверка | - | нет |
| 14 | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | Правительство ЧР, Минздрав РФ | 17.11.2020 283-з-1 | Усольцев Д.М. | ул. Л.И. Яшина, д. 13, кв. 44г. ГрозныйЧеченская Республика | Незаконное увольнение | Даны разъяснения | 283-з,17.11.2020 | - | 1 | да |
| 15 | - | ПрокуратураУрусмартановского района | 14.12.2020 г.307-з | Чимаева Р.Я. | ул. Безымянная, д. 5, с. Старые -Атаги | Материальная помощь | Даны разъяснения | 28.12.2020 г. № 307-з | - | - | нет |
| 16 | ГБУ «Поликлиника № 6 г. Грозного» | Физ. лицо | 11.06.2020126-з | Сулеманова А. | ул. Алиева, д. 52а, кв.5г. Грозный | Некачественное оказание мед. помощи | Нарушений не выявлено | 02.07.2020№ 126-з | - | - | нет |
| 17 | 6 обращений | Правительство ЧР | 138-з03.07.2020 г. | Обращения,поступившие на горячую линию В.В. Путина | - | - | 4 обращения решены положительно | 138-з03.07.2020 | - | - | нет |
| 18 | ГБУ «Поликлиника № 6 г. Грозного» | Правительство ЧР | 13.07.2020 | Бачаевой Н.С. | Natasha95zxz@ gmail.ru | Просьба направить на иногороднее лечение | Даны разъяснения | 13.07.2020,127-з | - | - | нет |
| 19 | - | Минздрав России | 07.08.2020 | Дьячкова О.В. | Неверный адрес | - | Дан ответ об отсутствии указанного адреса | 07.08.2020№ 175-з | - | - | нет |
| 20 | ГБУ «Поликлиника № 1 г. Грозного» | Минздрав России | 05.08.2020, № 176-з | Макаева К.Ш. | г. Грозный,ул. К. Либкнехта | Направление на иногороднее лечение | Даны разъяснения | 17.08.2020176/1-з | - | - | нет |
| 21 | ГБУ «Надтеречная ЦРБ» | Минздрав ЧР | 25.08.2020,202-з | Писиев Саид Усман -Русланович | pisievs@gmail.com | Нарушение медицинской этики и деонтологии | Факты, изложенные в обращении не подтвердились | 10.09.2020 г. 202/1-з | - | - | нет |
| 22 | ГБУ «Поликлиника № 7 г. Грозного» | Правительство ЧР | 17.09.2020 г. | Нудушев А.Х. | г. Грозный,ул. Дьякова, д. 10. кв. 67 | Направление на иногороднее лечение | Даны разъяснения о необходимости обратиться в поликлинику | 194/1-з | - | - | нет |
| 23 | ГБУ «Психиатрическая больница с. Самашки» | Прокуратура ЧР | 22.09.2020,230-з | Кагиров С.Т. | supervisor@worldvipnet.com | Ненадлежащее оказание мед. помощи | Факты, изложенные в обращении не подтвердились | 01.10.2020,230-з | - | - | нет |
| 24 | ГБУ «Поликлиника № 7 г. Грозного» | Правительство ЧР | 17.09.2020 г. | Нудушев А.Х. | г. Грозный,ул. Дьякова, д. 10. кв. 67 | Просьба в оказании медицинской помощи | Разъяснено, что материальная помощь не оказывалась | 194/1-з | - | - | нет |
| 25 | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | Физ. лицо | 19.10.2020,244/1-з | Дахиеву И.А. | ул. Красная заря, с РадужноеГрозн. р-он | Ненадлежащее оказание мед. помощи | Факты, изложенные в обращении не подтвердились | 19.10.2020 г.№ 244/1-з | - | - | нет |
| 26 | - | Правительство ЧР | 22.10.2020 г. № 238-з | Мадагову Р.А. | ЧР, г. Грозный,Старопромысловский р-он, ул. Державина, д. 291, кв. 41 | Направление на МСЭ | Даны разъяснения | 22.10.2020,238-з | - | - | нет |
| 27 | - | Мэрия г. Грозного | 20.10.2020 г. | Мунаев М.С. | ул. Дьякова 12, кв. 37, г. Грозный | Материальная помощь | Даны разъяснения | 20.10.2020 г. № 253/1-з | - | - | нет |
| 28 | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» | Упол.по прав.человека | 28.10.2020, № 261-з | Эльжуркаев Б.А. | - | Ненадлежащее оказание медицинской помощи | Нарушений не выявлено | 30.10.2020, 261-з | - | - | нет |
| 29 | ГБУ «Клиническая больница № 3 г. Грозного» | Физ. лицо | 03.11.2020 г. | Гайрабекова З.А. | пер. Сквозной, д. 4, кв. 33, г. Грозный | Ненадлежащее оказание медицинской помощи, нарушение этики и деонтологии | За нарушение норм медицинской этики и деонтологии приняты меры дисциплинарного взыскания | 257/1-з | - | - | нет |
| 30 | - | Правительство ЧР | 03.11.2020,269-з | Бексултанова М.Р. | ул. Калинина, д. 2б, ст. Червленная | По вопросу платы за лабораторные исследования иностранным гражданам | Даны разъяснения | 269-з,11.11.2020 | - | - | нет |
| 30 | ГБУ «РКЦОЗМиР» им.А.Кадыровой | МЗЧР | № 140з от 06.07.2020 | Ахметханова П. | Petimat615@icloud.com | Взимание денежной платы и грубое отношение врача. | Приняты меры | № 140/2-з от 10.08.2020 | - | - | Да |
| 32 | ГБУ «РКГВВ» | МЗЧР | № 141/1-з от 03.08.2020 | Мовлидов Ж. | zhambulatmovlidi@gmail.com | Доступность и качество мед.помощи | Даны разъяснения | №141/1-з от 03.08.2020 | - | - | нет |
| 33 | ГБУ «Поликлиника № 5 г. Грозного» | МЗЧР | № 147-з от 14.07.2020 г. | Абубакарова Ж.У. | г. Грозный, ул. Сайханова, 260-6 | На материальный ущерб по оказанию мед.помощи | Даны разъяснения | № 147-з от 04.08.2020 | - | - | нет |
| 34 | ГБУ «Клиническая больница № 4 г. Грозного» | МЗЧР | №146-з от 10.07.2020 г. | Павлюченка Е.И. | г. Грозный,ул. Астраханская д.24 | нарушения врачебной этики и деонтологии работниками мед.организации | Даны разъяснения и приняты меры предупреждения со стороны врачей | № 146/1-з от 06.08.2020. | - | - | Нет |
| 35 | - | Правительство ЧР | № 186-з от 18.08.20 | Малаев М.Г. | Formular-mail.ru | Вопрос по закупкам лек.препаратов | Даны разъяснения | № 186-з от 24.08.20 | - | - | Нет |
| 36 | ГБУ «Грозненская црб» | МЗЧР | № 212-з от 02.09.20 | Дукаева М.М. | г.Грозный, ул. Кадырова 7, кв 25 | Доступность и качество мед.помощи | Даны разъяснения | № 212 – з от 02.09.20 | - | - | нет |
| 37 | ГБУ «Аххой мартан црб» | Правительство ЧР | № 236-з от 30.09.20 | Магомаев А.Ш. | с. Самашки, ул. Кооперативная, 118 | Присвоение инвалидности | Даны разъяснения | «236-з от 13.10.20 | - | - | нет |
| 38 | - | - | № 249-з от 13.10.20 | Бесултанова М.Р. | Шелковской район, ул.Калинина № 2/б | Вопрос осведетельствования иностранных граждан | Даны разъяснения | № 249-з от 21.10.20 | - | - | Нет |
| 39 | ГБУ «РОД» | Мэрия г.Грозного | № 250 –з от 13.10.20 | Бакаева Ж.Ж. | г.Грозный, городок Иванова 1, д.99,кв 2 | Доступность и качество мед.помощи | Даны разъяснения | №250/1-з от 23.10.20 | - | - | Нет |
| 40 | - | МЗЧР | №237-з | Хусиев С.Х. | г. Грозный, пер.Аргунский, дом 3 кв.9 | Вопрос увольнения его дочери | Даны разъяснения | №237-з от 30.10.20 | - | - | Нет |
| 41 | ГБУ «Наурская црб» | Прокуратура Наурского р-а | № 1р-20/74ж от 25.09.20 | Исаева Р.А. | Наурский район, ул. Спортивная 2 | Вопрос выделения автотранспорта для прохождения програмного гемодиализа | Даны разъяснения | № 264-з от 16.11.20 | - | - | Нет |
| 42 | ГБУ «Родильный дом» | МЗЧР | № 288-з от 20.11.20 | Козырь О.В. | г. Грозныйул. Лечи Магомадова | Взимание денежной платы | Даны разъяснения | № 288-з от 08.12.20 | - | - | Нет |
| 43 | - | Правительство ЧР | № 285-з от 19.11.20 | Арзамазов Т.Е. | mc.tamerlan@mail.ru | Получение ВМП Оказание материальной помощи | Даны разъяснения | № 285-з от 08.12.20 | - | - | Нет |
| 44 | ГБУ «Кл №1» | МЗЧР | № 274-з от 15.11.20 | Ватаев В.А. | г. Грозныйул. Суворова № 35 | Вопрос архивных документов | Даны разъяснения | № 274/1-з от 03.12.20 | - | - | Нет |
| 45 | - | МЗ РФ | № 304-з от 11.12.20 | Саралиева М.В. | madina.argun.chermo4@gmail.ru | Доступность и качество мед.помощи | Даны разъяснения | № 304-з от 18.12.20 | - | - | Нет |
| 46 | - | МЗ РЧ | № 306-з от 14.12.20 | Рустамова Р.И. | г. Москва | Оказание материальной помощи | Даны разъяснения | № 306-з от 18.12.20 | - | - | Нет |
| 47 | - | МЗ РФ | № 305-з от 11.12.20 | Акчурина Г.Н. | Akchurina95@bk.ru | Взимание денежной платы | Даны разъяснения | № 305-з от 24.12.20 | - | - | Нет |
| 48 | ГБУ «Ачхоймартан.црб» | Правительство ЧР | № 236-з от 30.09.20 | Магомаев А.Ш. | Ачхой-марта. р-н, с. Самашки, ул. Кооперативная 118 | Направление на МСЭ | Даны разъяснения | № 236-з от 13.10.20 | - | - | Нет |
| 49 | ГБУ «Поликлиника № 6 г. Грозного» | Правительство ЧР | №297-з от 08.12.20 | Малаева Л.И. | г. Грозный, ул. Жигулевсая 8, кв. 68 | Получение ВМП | Решено | №297-з от 29.12.20 | - | - | Нет |
| 50 | ГБУ «КБ 4-я» | МЗЧР | № 134з от 25.06.2020 | Суетова О.В. | osuetova@gmail.ru | Направление на МСЭ | Даны разъяснения | № 134з 20.07.2020 | - | - | нет |
| 51 | Клиника «Асхадент» | МЗЧР | 158 з 23.07.2020 | Минюхина О. | Эл.адрес | Жалоба на клинику асхадент | Даны разъяснения | № 158 з 06.08.2020 | - | - | нет |
| 52 | ГБУ «КБ 4-я» | МЗЧР | 153 з 16.07.2020 | Муртазалиева М. | г. Грозный, ул. Ионисиани | Жалоба на КБ 4, дефект оказания мед.помощи | Даны разъяснения | № 153 з 10.08.20 | - | - | нет |
| 53 | ГБУ «ЦРБ Урус мартан» | МЗЧР | 151 з 16.07.2020 | Муртазалиева М. | г. Грозный,ул. Интернациональная | Дефект оказания мед.помощи | Даны разъяснения | 151з 10.08.2020 | - | - | нет |
| 54 | ГБУ «КБ 4-я» | МЗЧР | 152 з16.07.2020 | Муртазалиева З. | г. Грозный, ул. Мордовцева | Дефект оказания мед.помощи | Даны разъяснения | 152 з 10.08.2020 | - | - | нет |
| 55 | - | МЗРФ | 205 з28.08.2020 | Ильясов Х. | Эл. адрес | Доступность и качество мед.помощи | Даны разъяснения | 205 з14.09.2020 | - | - | нет |
| 56 | ГБУ «РДКБ» | МЗРФ | 221 з 11.09.2020 | Межиева З.Б. | Эл. адрес | Доступность и качество медпомощи | Даны разъяснения | 221/1 з25.09.2020 | - | - | да |
| 57 | ГБУ «Онко диспансер» | Правительство ЧР | 251 з13.10.2020 | Сулейманова С.Х. | с. ХалкелойЧР | Оказание материальной помощи | Даны разъяснения | 251/1 з 26.10.2020 | - | - | нет |
| 58 | ГБУ «Серноводская ЦРБ» | Правительство ЧР | 252 з13.10.2020 | Салцаева Х.Р. | с. СерноводскЧР | Направление на МСЭ | Даны разъяснения | 252з27.10.2020 | - | - | нет |
| 59 | ГБУ «ДП №5» | Прокуратура ЧР | 265з28.10.2020 | Асуева Б.С. | ШалиЧР | Направление на ВМП | Даны разъяснения | 265/1 з 03.11.2020 | - | - | нет |
| 60 | ГБУ «Шалинская ЦРБ» | МЗЧР | 267 з03.11.2020 | Хамсуркаев Ш. | Шали ЧР | Сдача анализов | Даны разъяснения | 267/1 з 20.11.2020 | - | - | да |
| 61 | - | Правительство ЧР | 282з17.11.2020 | Ковач Д.Н. | - | Оказание мед.помощи | Даны разъяснения | 267/120.11.2020 | - | - | нет |
| 62 | - | МЗЧР | 299з 09.12.2020 | Магомедова П.М. | - | Оказание мед помощи | Не представлена доп.информация | 306з 18.11.2020 | - | - | нет |
| 63 | МСЭ | Правительство ЧР | 303з 11.12.2020 | Кадаев Р.Б. | С. Груш-Корт ЧР | Направление на МСЭ | Даны разъяснения | 303 з 16.12.2020 | - | - | нет |
| 64 | ГБУ «Поликлиника № 6» | Парламент ЧР | 309з 14.12.2020 | Даулаков Ш.Ш. | Жигулевская 14 г. Грозный | Получение ВМП | Даны разъяснения | 309/1 28.12.2020 | - | - | нет |
| 65 | ГБУ «Шелковская ЦРБ» | Правительство ЧР | 313з 18.12.2020 | Баширова Х. | Шелковской район ЧР | Направление на МСЭ | Даны разъяснения | 313з 28.12.2020 | - | - | нет |
| 66 | ГБУ «КБ 5» | МЗЧР | 300 з 11.12.2020 | Исаева М.Х. | Октябрьский район | Недостоверное представление информации в ОМС | Приняты меры | 300 з 30.12.2020 | - | 5 чел. | да |
| 67 | - | Заместитель председателя правительства ЧР | №144-з09.07.20 | Асхабова П.Я. | ЧР. Веденский район с. Ведено, ул. Ушаева, 1 | по оказанию материальной (денежной) помощи. | Разъяснено | №144-з21.07.20 | - | - | нет |

*Из 180 обращений признаны обоснованными -11 обращений, всего 6 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

ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного»;

ГБУ «Шалинская ЦРБ»;

ГБУ «РДКБ»;

ГБУ «Грозненская ЦРБ»

ГБУ «Гудермесская ЦРБ»

ГБУ «РКЦОЗМиР».

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 2020** **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 номерам **+7 (963) 597-62-48,** **89899286266,** 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 II полугодие 2020 года на телефонную линию поступило - >17800

Общее количество отвеченных/зафиксированных звонков: - 17800, из них:

- 12650 по вопросам оказания медицинской помощи;

- 2247 не касающиеся медицинской помощи.

Динамика обращений на: январь (200), февраль (256), март (500) апрель (1364), май (4430), июнь (4450), июль (1400), август (910), сентябрь (1100), октябрь (1030), ноябрь (1260), декабрь (000).

*ТЕМЫ ЗВОНКОВ*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за II полугодие 2020 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 12650 | 71 |
| Отлаженность работы МО | 370 | 2.07 |
| Претензия / жалоба | 690 | 3.87 |
| Инвалидность | 250 | 1.4 |
| Лекарственное обеспечение | 1160 | 6.5 |
| Детское питание | 230 | 1.3 |
| Кадровое обеспечение | 160 | 0.89 |
| Медицинский полис | 43 | 0.24 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) | 2247 | 28 |

Наибольшее количество вопросов касалось новой коронавирусной инфекции следующего характера:

Что такое коронавирус и как происходит заражение? Какие симптомы у коронавируса? Как передается коронавирус? Какие меры по профилактике коронавируса существуют. Помогают ли маски при инфекционных заболеваниях? В течение какого времени могут проявиться симптомы новой коронавирусной инфекции? В течение какого времени могут проявиться симптомы новой коронавирусной инфекции? Какие осложнения могут быть после коронавирусной инфекции?

А также:

- 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.

**Работа Горячей линии «122»**

Министерством здравоохранения Чеченской Республики в соответствии с Временными методическими рекомендациями по организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой инфекции COVID-19 по единому номеру «122», утвержденными Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Министерством здравоохранения Российской Федерации от 09.12.2020 № ОИ-П12-070-36313 проводятся мероприятия по информированию граждан об оказании медицинской помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

С 22 ноября 2020 года в Минздраве ЧР введена и функционирует Служба оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» (далее - Служба - 122, в условиях COVID-19), целями и задачами которой является обеспечение удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам организации оказания медицинской помощи в условиях COVID-19, в том числе по вопросам записи на приём к врачу и вызова врача на дом, правилах вакцинации от COVID-19.

Организована работа сотрудников, ответственных за прием и обработку вызовов, оказание консультаций и предоставление информации позвонившим гражданам с 9:00 ч. до 18:00 ч. ежедневно, без выходных.

Так, Служба - 122 информирует граждан по следующим вопросам: организация медицинской помощи в условиях COVID-19; правила вызова врача на дом, запись на прием к врачу; об адресах медицинских организаций для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии по направлению врача; о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований (личный кабинет пациента, сервисы ЕПГУ); о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований; о возможностях подачи жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, а также на качество предоставленных медицинских услуг; о правилах проведения вакцинации против COVID-19; прочие вопросы не касающиеся оказания медицинской помощи.

В целях ведения мониторинга, информация о поступивших звонках на единый номер «122» в ежедневном и еженедельном режиме предоставляется в Министерство здравоохранения Российской Федерации и Министерство транспорта и связи Чеченской Республики.

Так, за период с 01.12.2020 г. по 30.12.2020 г. поступило всего 48 звонков, из них:

- по Covid-19 - 48;

- переключение на врача - 0 (%)

- записи к врачу – 8 (%)-

- запись на анализы - 12 (%)

- вызов врача - 9 (%)

- вызов скорой помощи - 2 (%)

- вызов волонтера – 0 (%)

- иное – 17 (%)

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.

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

- по результатам заключенного контракта с организацией - оператором, проведен сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 19 медицинских организаций, что составило 26% 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 05.09.2020 по 26.09.2020 года, аналитический этап - с 01.10.2020 по 18.11.2020 гг. Сформирован общеотраслевой рейтинг медицинских организаций.

Среднее отраслевое значение по совокупности общих критериев, с учетом их значимости составило 80,11 балла.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг за 2020 год доведены до сведения руководителей медицинских организаций и размещены на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Вышеуказанная информация размещена на официальном сайте Минздрава ЧР.

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

Охват медицинских организаций независимой оценкой качества условий оказания услуг за период с 2018 - 2020 гг. составил 100%.