****

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**(Минздрав ЧР)**

ОТЧЕТ

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

**за 2022 год**

**г. Грозный - 2022**

***Введение***

Вид контроля - ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности в части:

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

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

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

4) соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья граждан, в том числе доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и предоставляемых услуг в указанной сфере;

5) соблюдения порядков проведения медицинских экспертиз, диспансеризации, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований;

6) соблюдения требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Продолжена работа по проведению профилактических мероприятий, направленных на предупреждение нарушений обязательных требований, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, направленная в том числе, на противодействие распространению новой коронавирусной инфекции и защиту прав граждан на качественную и доступную медицинскую помощь, в том числе пациентам с новой коронавирусной инфекцией.

Оценка качества медицинской помощи проводилась 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 при их внедрении.

Проводился контроль за соблюдением прав граждан в сфере охраны здоровья.

И другое.

1. Проведение ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности

Плановые контрольные мероприятия в 2022 году проводились в соответствии с утвержденным Планом контрольных мероприятий на 2022 год (приказ Минздрава ЧР от 17.12.2021 № 451), в отношении подведомственных Минздраву ЧР медицинских организаций.

Штатная численность Отдела составляла **-** 8 штатных единиц.

Общее количество проведенных контрольных проверок в отношении подведомственных медицинских организаций **за 2022 год** - **48**, из них:

* Плановых – 25;
* Внеплановых – 23;
* По обращениям граждан – 4;
* Региональных сосудистых центров – 2;
* Первичных сосудистых отделений – 3;
* МО оказывающие медицинскую помощь пациентам с новой коронавирусной инфекцией (COVID – 19) – 3.

Количество проведенных экспертиз по контролю качества медицинской помощи в стационарных и амбулаторных условиях:

* Болезни органов дыхания (класс по МКБ-10: J00 – J99) – 102 случая;
* Новообразования (класс по МКБ-10: C00 – D48) – 157 случаев;
* Болезни эндокринной системы (класс по МКБ-10: E00 – E90) – 112 случаев;
* Болезни системы кровообращения (класс по МКБ-10: I00 – I99) – 258 случаев;
* Инфекционные заболевания, COVID – 19 (класс по МКБ-10: A00 – B99) – 135 случаев;
* Разборы летальных случаев стационарно и амбулаторно – 66 случаев.

Количество составленных актов – 48, количество вынесенных предписаний по выявленным нарушениям – 44.

Количество изданных нормативных документов - 37, из них: приказов - 24; распоряжений - 13.

Всего рассмотрено 200 писем, проведено 10 служебных расследований, направлено 11 информационных писем в адрес медицинских организаций.

В работе с обращениями граждан в Минздраве ЧР (отдел ведомственного контроля) за 2022 год рассмотрено 105 обращений граждан. По результатам рассмотрения полностью или частично обоснованными признаны 19 обращения, что составило 18 % от общего количества обращений.

По фактам выявленных нарушений в медицинских организациях приняты меры дисциплинарной ответственности в отношении - **133** должностных лиц, допустивших нарушения.

*Структура преобладающих нарушений, по случаям оказания медицинской помощи*:

1. Несоблюдение стандартов оснащения и нарушения требований к организации деятельности;

2. Несоблюдение стандартов лечения, клинических рекомендаций;

3. Нарушение прав граждан в сфере охраны здоровья;

4. Не своевременная постановка на диспансерный учет пациентов с хроническими заболеваниями.

Число внеплановых проверок составило 48,9 % от общего количества проверок.

Проведены плановые контрольные мероприятия в 100 % от запланированного количества в 2022 году.

По всем выданным предписаниям приняты меры по устранению выявленных нарушений.

Сведения о медицинских организациях в отношении которых проводились внеплановые проверки (таб.№1):

***Таблица №1***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование МО | | Кол-во | | Предмет проверки | | Характер выявленных нарушений | | |
| Проверки проводимые на основании поручения Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, либо на основании требования прокурора о проведении внеплановой проверки в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям | | | | | | | | | |
| 1. | ГБУ «Поликлиника  № 4 г. Грозного» | | 1 | | Соблюдение порядков оказания медицинской помощи, стандартов медицинской помощи.  Соблюдение порядков проведения диспансери-зации и профилак-тических медицинских осмотров.  Соблюдение требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицин -ской деятельности.  Соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья. | | Нарушение порядка проведения профилактических медицинских осмотров.  Нарушение порядка проведения диспансерного  наблюдения за взрослым.  Нарушение порядков оказания медицинской помощи.  Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан. | | |
| 2. | ГБУ «Республиканская психиатрическая больница  с. Дарбанхи» | | 1 | | Порядок проведения диспансерного  наблюдения | | Нарушение Порядка проведения диспансерного наблюдения | | |
| 3. | ГБУ «Республиканский наркологический диспансер» | | 1 | | Соблюдение порядков оказания медицинской помощи, стандартов медицинской помощи. | | Нарушение правил ведения медицинской документации. Нарушение стандарта медицинской помощи. | | |
| 4. | ГБУ «Республиканский эндокринологичес-кий диспансер» | | 1 | | Соблюдение порядков оказания медицинской помощи. Соблюдение правил хранения лекарственных препаратов. Соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья. в том числе доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и предоставляемых услуг в указанной сфере. | | Нарушение порядков оказания медицинской помощи. правил хранения лекарственных препаратов. Нарушение прав граждан в сфере охраны здоровья. в том числе доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и предоставляемых услуг в указанной сфере. | | |
| 5. | ГБУ  «Грозненская центральная районная больница» | | 1 | | Соблюдение порядков оказания медицинской помощи. Правила ведения медицинской документации. Порядок проведения диспансери-зации профилактических медицинских осмотров. Правила хранения лекарственных препаратов. Лечебное питание. Организация иммунопрофилактики. | | Нарушение порядков оказания медицинской помощи. Нарушения порядка проведения профилактических медицинских осмотров несовершеннолетних. Правил хранения лекарственных препара-тов. Нарушения в организации иммуно -профилактики. Нарушения в организации лечебного питания. | | |
| 6. | ГБУ «Клиническая больница № 1  г. Грозного»;  ГБУ «Республиканский центр фтизио –пульмонологии»;  ГБУ «Республиканский клинический госпиталь вете-ранов войн имени  М.Т. Индербиева» | | 3 | | Оценка качества оказания медицинской помощи | | Некачественное оказание медицинской помощи. Нарушения правил ведения медицинской документации | | |
| 7. | ГБУ  «Наурская центральная районная больница» | | 1 | | Оценка качества оказания медицинской помощи | | Некачественное оказание медицинской помощи. Нарушение правил ведения медицинской документации | | |
| 8. | ГБУ «Гудермесская центральная районная больница» | | 1 | | Соблюдение порядков оказания медицинской помощи.  Оценка качества оказания медицинской помощи. | | Нарушение порядков оказания медицинской помощи (ОНМК, ОКС).  Не выполнение клинических рекомендаций | | |
| 9. | ГБУ «Республиканская клиническая больница им.  Ш.Ш. Эпендиева» | | 1 | | Соблюдение порядков оказания медицинской помощи.  Оценка качества оказания медицинской помощи. | | Нарушение порядков оказания медицинской помощи (ОНМК, ОКС).  Не выполнение клинических рекомендаций | | |
| 10. | ГБУ «Урус-Мартановская центральная районная больница» | | 1 | | Соблюдение порядков оказания медицинской помощи.  Оценка качества оказания медицинской помощи. | | Нарушение порядков оказания медицинской помощи (ОНМК, ОКС).  Не выполнение клинических рекомендаций | | |
| 11. | ГБУ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн» | | 1 | | Соблюдение порядков оказания медицинской помощи.  Оценка качества оказания медицинской помощи. | | Нарушение порядков оказания медицинской помощи (ОНМК, ОКС).  Не выполнение клинических рекомендаций | | |
| 12. | ГБУ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн» | | 1 | | Оценка своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата при оказании медицинской помощи пациентам с новой коронавирусной инфекцией COVID-19. | | Нарушений не выявлено | | |
| 13. | ГБУ «Республиканская клиническая больница скорой медицинской помощи имени  У.И. Ханбиева» | | 1 | | Соблюдение порядков оказания медицинской помощи.  Оценка качества оказания медицинской помощи. | | Нарушение порядков оказания медицинской помощи (ОНМК, ОКС).  Не выполнение клинических рекомендаций | | |
| 14. | ГБУ «Республиканская детская клиническая больница  им. Е.П. Глинки» | | 1 | | Оценка своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата при оказании медицинской помощи пациентам с новой коронавирусной инфекцией COVID-19. | | Нарушений не выявлено | | |
| 15. | ГБУ  «Клиническая больница № 4  г. Грозного» | | 1 | | Оценка своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата при оказании медицинской помощи пациентам с новой коронавирусной инфекцией COVID-19. | | Невыполнение клинических рекомендаций | | |
| *В целях проверки, представленных подведомственными медицинскими организациями статистической отчетности или данных мониторинга* | | | | | | | | |
| 16. | | ГБУ Наурская центральная районная больница,  ГБУ «Республиканский клинический центр инфекционных болезней» | | 2 | | Оценка качества оказания медицинской помощи | | Нарушение правил ведения медицинской документации.  Нарушение клинических рекомендаций.  Отсутствие согласия на медицинское вмешательство |
| *Некачественное оказание медицинской помощи по обращениям и заявлениям граждан* | | | | | | | | |
| 17. | ГБУ «Республиканская клиническая больница скорой медицинской помощи имени  У.И. Ханбиева» | | 1 | | Оценка качества оказания медицинской помощи | | Нарушение правил ведения медицинской документации.  Нарушение порядка проведения экспертизы качества медицинской помощи. | | |
| 18. | ГБУ «Детская клиническая больница № 2  г. Грозного» | | 1 | | Оценка качества оказания медицинской помощи | | Нарушение стандарта медицинской помощи.  Нарушение правил ведения медицинской документации.  Отсутствие согласия на медицинское вмешательство | | |
| 9.  19. | ГБУ «Республиканский онкологический диспансер»  ГБУ «Наурская центральная районная больница» | | 2 | | Оценка качества оказания медицинской помощи | | Нарушений не выявлено | | |

***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:

1. Несоблюдение стандарта оснащения (кабинетов, отделений) по соответствующему профилю оказания медицинской помощи;

2. Не предусматриваются рекомендуемые подразделения (кабинеты);

3. Нарушения в ведении первичной медицинской документации;

4. Несвоевременное техническое обслуживание медицинского оборудования;

5. Несоблюдение стандарта (клинические рекомендации) оказания медицинской помощи.

2) Анализ внедрения 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:

Виды нарушений:

- 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.

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 (СОПов), 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. В соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», с целью обеспечения прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, в медицинских организациях внедрена система внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

2. В соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23 августа 2010 г. № 706н «Об утверждении Правил хранения лекарственных средств» отмечается положительная динамика в части правил хранения лекарственных препаратов и медицинских изделий.

3. Обеспечение информационной наполняемости официальных сайтов и информационных стендов медицинских организаций о порядке и условиях оказания медицинской помощи.

4. Мероприятия по организации неотложной медицинской помощи при оказании амбулаторной помощи.

5. Соблюдение медицинской организацией установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, сроков 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.

6. Обеспечение лекарствами и изделиями медицинского назначения.

Руководителям медицинских организаций рекомендовано проводить сравнительный анализ деятельности организации для ее дальнейшего эффективного, качественного функционирования.

***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:

- нарушение порядков оказания медицинской помощи;

- нарушение стандарта медицинской помощи;

- невыполнение клинических рекомендаций;

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

- несвоевременное обращение пациентов за медицинской помощью.

**Сведения о выявленных нарушениях в разрезе медицинских организаций при проведении плановых проверок в 2022 году (таблица №2):**

***Таблица №2***

|  |
| --- |
| **Характер нарушений** |
| Аргунская городская больница № 1 | Республиканский центр фтизиопульмологии | Психиатрическая больница № 1 | Ачхой - Мартановская центральная районная больница | Клиническая больница № 3  г. Грозного |
| 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 | + |  |  | + | + |
| Несоблюдения порядка проведения диспансерного наблюдения | + |  |  | + | + |
| Несоблюдение порядка проведения профилактического осмотра и диспансеризации | + |  |  | + | + |
| Нарушение порядка обеспечения лечебного питания | + |  | + |  | + |
| Несоблюдение квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам |  |  | + | + |  |
| Низкий уровень организации и осуществления МО внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности | + | + | + |  | + |
| Экспертиза качества медицинской помощи |  | + |  |  | + |
| Нарушения в организации иммунопрофилактики |  |  |  | + | + |
| 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 медицинской 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** |  |  |  |  | | | | |
| Республиканская детская клиническая больница им. Е.П. Глинки | Республиканский эндокринологический диспансер | Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн  им. М.Т. Индербиева | Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИД | Республиканский психоневрологический диспансер | ЦРБ Урус-Мартановского района | Республиканский детский реабилитационный центр | Детская клиническая больница  № 2 г. Грозного |
| 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 |  |  |  |  |  |  | + |  |
| Несоблюдения порядка проведения диспансерного наблюдения |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Несоблюдение порядка проведения профилактического осмотра и диспансеризации |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нарушение порядка обеспечения лечебного питания | + |  | + |  | + |  |  |  |
| Несоблюдение квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам | + |  | + | + | + |  |  | + |
| Низкий уровень организации и осуществления МО внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности | + |  |  |  |  |  |  | + |
| Экспертиза качества медицинской помощи |  |  | + |  |  |  |  |  |
| Нарушения в организации иммунопрофилактики |  |  |  |  |  | + |  | + |
| 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 медицинской 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** | Поликлиника № 5 г. Грозного | Шатойская межрайонная больница | Шелковская центральная районная больница | Шалинская центральная районная больница |  |
| Психоневрологический Центр лечения и реабилитации детей  г. Грозного | |
| 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 | + |  | + | + |  | |
| Несоблюдения порядка проведения диспансерного наблюдения | + | + | + | + |  | |
| Несоблюдение порядка проведения профилактического осмотра и диспансеризации |  |  | + | + |  | |
| Нарушение порядка обеспечения лечебного питания |  |  | + |  |  | |
| Несоблюдение квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам | + | + | + |  |  | |
| Низкий уровень организации и осуществления МО внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности |  |  |  |  |  | |
| Экспертиза качества медицинской помощи |  |  |  |  |  | |
| Нарушения в организации иммунопрофилактики |  |  | + | + |  | |
| Несоблюдение МО безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации. фармаконадзор |  | + |  |  |  | |
| 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 медицинской 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** |  |  |  |  |
| Врачебно-физкультурный диспансер | Наурская центральная районная больница | Республиканский клинический центр инфекционных болезней | Надтеречная центральная районная больница | Республиканский детский туберкулезный санаторий с. Чишки | Клиническая больница № 4  г. Грозного | «Республиканская клиническая больница им. Ш.Ш. Эпендиева» |
| 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 |  |  |  | + |  |  |  |
| Несоблюдения порядка проведения диспансерного наблюдения |  |  |  | + |  |  |  |
| Несоблюдение порядка проведения профилактического осмотра и диспансеризации |  |  |  | + |  | + |  |
| Нарушение порядка обеспечения лечебного питания |  | + |  |  |  | + | + |
| Несоблюдение квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам |  | + |  | + |  | + | + |
| Низкий уровень организации и осуществления МО внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности |  |  |  |  | + |  |  |
| Экспертиза качества медицинской помощи |  | + |  |  |  |  |  |
| Нарушения в организации иммунопрофилактики |  | + |  | + |  |  |  |
| Несоблюдение МО безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации. фармаконадзор |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 медицинской 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 |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Работа с обращениями граждан**

В работе с обращениями граждан в Минздраве ЧР (отдел ведомственного контроля) за 2022 год рассмотрено 105 обращений граждан. По результатам рассмотрения полностью или частично обоснованными признаны 19 обращений, что составило 18 % от общего количества обращений.

По личным обращениям и заявлениям граждан проведено внеплановых проверок - 3. Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны - 12.

***Анализ обращений (жалоб) на качество оказанных медицинских услуг в соответствии со статьями Федерального закона*** [***от 21.11.2011 № 323-ФЗ***](http://docs.cntd.ru/document/902312609)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | ***Тематика обращений*** | 2022 |
| 1. | Доступность и качество медпомощи (ст. 10 № 323-ФЗ) | 29 |
| 2. | Нарушение преемственности на этапах оказания медицинской помощи (ст. 80 № 323-ФЗ) |  |
| 3. | Случаи нарушения врачебной этики и деонтологии работниками медицинской организации (ст. 73 №323-ФЗ) | 7 |
| 4. | Неукомплектованность медицинскими кадрами (ст. 37 №323 -ФЗ) |  |
| 5. | Недостаточный уровень квалификации медицинских кадров (ст. 100 №323-ФЗ) |  |
| 6. | Отказ в оказании медицинской помощи (ст. 11 №323-ФЗ) | 2 |
| 7. | Невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств | 24 |
| 8. | Несоблюдение возложенных на медицинский персонал обязанностей (ст. 70, ч. 2 ст. 73, ст. 79 №323-ФЗ) | 3 |
| 9. | Отсутствие (несоблюдение) надлежащего санитарно-эпидемиологического режима (ст. 18 №323-ФЗ) | 1 |
| 10. | Взимание денежных средств при оказании медицинской помощи в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи (ч. 2 ст. 80 №323-ФЗ) | 3 |
| 11. | Льготное лекарственное обеспечение | 2 |
| 12. | Иное | 34 |

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

- доступность и качество медпомощи -29;

- невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств - 24;

- по иным вопросам - 34.

*Признаны обоснованными из числа -105 обращений, всего 19 в отношении следующих медицинских организаций:*

1. ГБУ «Шелковская центральная районная больница» -1;

2. ГБУ «Поликлиника №7 г. Грозного» - 2;

3. ГБУ «ГБУ «Республиканский клинический центр охраны здоровья матери и ребенка им. А. Кадыровой» - 1;

4. ГБУ «Поликлиника №1 г. Грозного» - 2;

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

6. ГБУ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн им. М.Т. Индербиева» - 1;

7. ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер» - 1;

8. ГБУ «Республиканская станция скорой медицинской помощи» - 1;

9. ГБУ «Республиканская клиническая больница им. Ш.Ш. Эпендиева» - 1.

10. ГБУ «Грозненская центральная районная больница» -3;

11. ГБУ «Поликлиника №2 г. Грозного» - 2;

12. ГБУ «Детская клиническая больница № 2 г. Грозного» - 1;

13. ГБУ «Врачебно-физкультурный» - 1;

14. ГБУ «Клиническая больница № 1 Грозного» - 1.

**Структура**

**обращений в отношении медицинской организации (см. таб.№3)**

Таблица №3

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование МО | Входящий номер | Ф.И.О. заявителя | Краткое содержание обращения | Проведенные мероприятия, принятые меры | Обоснован-ность  (Да/нет) |
|  |
| 1. | ГБУ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн им. М.Т. Индербиева» | 382-з  27.12  2022 | Манчикова Х. | Отсутствие информации о состоянии больной у родных | Отозвано | нет |
| 2. | - | 370-з  15.12  2022 | Абдурзаков Р. | Просьба об оказании содействия в лечении | Рекомендовано обратиться в медицинскую организацию | нет |
| 3. | ГБУ «Шелковская ЦРБ» | 383-з  27.12  2022 | Гасанов Х. | Нарушение норм профессиональной этики врача | Запрос в медицинскую организацию, выговор | да |
| 4. | ГБУ «Поликлиника  № 7 г. Грозного» | 14-з  27.01  2022 | Бейтимирова Х.С-Б. | Нарушения в регламенте работы по приему пациентов врачами женской консультации | Запрос в медицинскую организацию, беседа | да |
| 5. | - | 56-з  28.02  2022 | Абетаев А.А. | Не входит в компетенцию Минздрава ЧР | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 6. | ГБУ «Республиканская станция скорой медицинской помощи» | 28-з  28.02  2022 | Дудаева Н.А. | Жалоба на бездействие номера 112 | Запрос в медицинскую организацию | нет |
| 7. | ГБУ «Республиканский клинический центр охраны здоровья матери и ребенка  им. А. Кадыровой» | 27-з  04.02  2022 | Красильникова П.Б. | Непозволительное поведение медицинского персонала | Запрос в медицинскую организацию. Дисциплинарная ответственность | да |
| 8. | ГБУ «Поликлиника  № 1 г. Грозного» | 45-з  24.02  2022 | Канцева В. | Выдача больничного листа | Запрос в медицинскую организацию. Дисциплинарная ответственность. | да |
| 9. | ГБУ «Поликлиника  № 3 г. Грозного» | 54-з  28.02  2022 | Хатуева Ф.Ш. | Отказ в оказании медицинской помощи | Запрос в медицинскую организацию, Предупреждение | да |
| 10. | ФКУ «ГБМСЭ по ЧР» | 57-з  28.02  2022 | Жамалдинова М.А. | Не входит в компетенцию Минздрава ЧР | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 11. | ГБУ «РДКБ им. Е.П. Глинки» | 68-з  11.03  2022 | Ахмадова Л. | Организационная работа в больнице  Взимание денежных средств | Запрос заявителю, нет ответа от заявителя для уточнения информации | нет |
| 12. | ГБУ «РКЦИБ» | 55-з  28.022022 | Хатуева М.Л. | Не входит в компетенцию Минздрава ЧР | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 13. | ГБУ «Урус-Мартановская ЦРБ» | 80-з  22.03  2022 | Умарова З.Л. | Некачественное оказание медицинской помощи | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 14. | ГБУ «Поликлиника  № 7 г. Грозного» | 92-з  06.04  2022 | Сусуев А.С. | Оказание медицинской помощи онкобольному | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 15. | ГБУ «Республиканская станция скорой медицинской помощи» | 73-з  17.03  2022 | Назиров М.С.-М. | Грубое отношение бригады скорой медицинской помощи | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 16. | - | 74-з  01.032022 | Красильникова У.А. | Вакцинация | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 17. | ГБУ «Республиканская станция скорой медицинской помощи» | Б/н  22.04  2022 | Абдулаева П.О. | Неподготовленность бригады скорой медицинской помощи | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 18. | ГБУ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн им. М.Т. Индербиева» | 59-з  01.03  2022 | Астамиров Х.Х. | Ненадлежащее исполнение должностных обязанностей | Запрос в медицинскую организацию. Дисциплинарное взыскание | да |
| 19. | ГБУ «Поликлиника  № 7 г. Грозного» | 111-з  29.04  2022 | Нудушев А.Х. | Необходимость в лечении и обследовании | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 20. | ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер» | 110-з  28.042022 | Идалбаевой С.А. | Непозволительное поведение медицинского персонала | Запрос в медицинскую организацию. Дисциплинарное взыскание | да |
| 21. | ГБУ «Республиканская станция скорой медицинской помощи» | 72-з  17.07  2022 | Белозерова Л.И. | Нарушения при оказании скорой медицинской помощи | Запрос в медицинскую организацию.  Дисциплинарное взыскание | да |
| 22. | ГБУ «ЦРБ Урус – Мартановского района» | 80-з  22.03  2022 | Умарова З.Л. | Некачественное оказание медицинской помощи | Запрос информации в МО | нет |
| 23. | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 132-з  03.06  2022 | Татиева З.З. | Взимание денежных средств за медицинскую услугу | Запрос информации в МО. | нет |
| 24. | ГБУ «Поликлиника №7 г. Грозного» | 175-з  01.072022 | Сусуев А.С. | Необоснованное назначение симптоматической терапии | Запрос информации в МО.  Доводы не подтвердились | нет |
| 25. | ГБУ «РПБ с. Самашки» | 139-з  10.06  2022 | Ибрагимов А.В. | Оказание медицинской помощи в стационаре | Запрос в МО.  Доводы не подтвердились | нет |
| 26. | ГБУ «Поликлиника №4 г. Грозного» | 157-з  23.062022 | Жамалдинова М.А. | Направление на МСЭ | Запрос информации в МО.  Доводы не подтвердились | нет |
| 27. | ГБУ «Ачхой – Мартановская ЦРБ» | 160-з  24.062022 | Межидова А.А. | Неоказание медицинской помощи | Запрос информации в МО  Доводы не подтвердились | нет |
| 28. | ГБУ «Шелковская ЦРБ» | 199-з  18.07  2022 | Бесултанова М.Р. | Направление на МСЭ | Запрос информации в МО.  Доводы не подтвердились | нет |
| 29. | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 7 пос | Елена Борисовна | Неоказание медицинской помощи | Запрос информации в МО.  Доводы не подтвердились | нет |
| 30. | ГБУ «Аргунская ГБ 1» | 324-з  19.10  2022 | Дулуева Л.В. | Направление на МСЭ. ИПР. | Запрос информации в МО.  Доводы не подтвердились | нет |
| 31. | - | 323-з | Коригова З. | Просьба оказать финансовую помощь | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 32. | ГБУ «Наурская ЦРБ» «РОД» | 339-з | Галина Т.М. | Некачественное оказание медицинской помощи | Проведена внеплановая документарная проверка.  Нарушений не выявлено. | нет |
| 33. | ГБУ «Поликлиника  № 2 г. Грозного» | 146-з | Магомедов Р.А. | Оказание медицинской помощи | Дан ответ заявителю.  Доводы не подтвердились | нет |
| 34. | ГБУ «Аргунская  ГБ № 1» | 149-з | Джухаров Д.К. и Османова З.Р. | Вопрос досрочной пенсии, матери детей инвалидов. | Дан ответ заявителю и в Комитет по защите прав человека «Мир» | нет |
| 35. | ГБУ «Республиканская клиническая больница им. Ш.Ш. Эпендиева» | Пос-2 | Битирбиев Т.Б. | Актуализации расписания врачей и оказание медицинской помощи | Дан ответ заявителю | да |
| 36. | ГБУ «РКЦИБ» | 196-з  15.072022 | Чимаева Р.Я. | Нарушение медицинской этики и деонтологии | Дан ответ заявителю  Доводы не подтвердились | нет |
| 37. | ГБУ «Гудермеская ЦРБ» | 272-з  26.082022 | Мукуев И.С. | Вопрос оформления документов  на МСЭ | Дан ответ заявителю.  Доводы не подтвердились | нет |
| 38. | ГБУ «РССМП» | 303-з  29.09  2022 | Сабиров Б.В. | Работа скорой медицинской помощи | Дан ответ заявителю | нет |
| 39. | ГБУ «Веденская ЦРБ» | 316-з  14.10  2022 | Исраилова М.Х. | Некачественное оказание медицинской помощи | Дан ответ заявителю | нет |
| 40. | ГБУ «Наурская ЦРБ» | 333-з  25.10  2022 | Головачев Д.В. | Вопрос оформление документов на МСЭ | Дан ответ заявителю | нет |
| 41. | ГБУ «Поликлиника  № 1 г. Грозного» | 364-з  18.11  2022 | Якубова Р. | Нарушение медицинской этики и деонтологии | Дан ответ заявителю | нет |
| 42. | ГБУ «Детская клиническая больница № 2 г. Грозного» | 3-пос  12.08  2022 | Арсамикова Р.Х. | Некачественное оказание медицинской помощи | Запрос в медицинскую организацию. Доводы не подтвердились | нет |
| 43. | ГБУ «Детская поликлиника № 3  г. Грозного» | 5-пос  26.09  2022 | Ахмадова М.Х. | Отказ от оказании медицинской помощи | Запрос в медицинскую организацию. Доводы не подтвердились | нет |
| 44. | ГБУ «Ачхой-Мартановская ЦРБ» | 172-з  28.07  2022 | Гермиханова У.М. | Жалоба на долгий срок оформления инвалидности и постоянного постороннего ухода | Запрос в медицинскую организацию. Доводы не подтвердились | нет |
| 45. | ООО «Курорты Чечни» | 212-з  01.08  2022 | Джанаев А.С. | Расхождение итоговой суммы за номер и заявленной на сайте | Перенаправлено для рассмотрения по компетенции в Роспотребнадзор | нет |
| 46. | ГБУ «РКБ им.  Ш.Ш. Эпендиева» | 125-з  15.06  2022 | Магомадов Р.С.-А. | Жалоба на долгой срок оказания ВМП | Запрос.  Даны разъяснения | нет |
| 47. | ГБУ «РДКБ им. Глинки» | 136-з  06.07  2022 | Жители сел: Самашки, Давыденко, Новый-Шарой | Платный прием | Запрос.  Даны разъяснения | нет |
| 48. | ГБУ «Ачхой-Мартановская ЦРБ» | 137-з  06.07  2022 | Жители села: Самашки, Давыденко, Новый-Шарой | Отсутствие в районе аппарата для гемодиализа | Запрос.  Даны разъяснения | нет |
| 49. | ГБУ «Ачхой-Мартановская ЦРБ» | 138-з  06.07  2022 | Жители села: Самашки, Давыденко, Новый-Шарой | Закрытие круглосуточного стационара в с. Самашки | Запрос.  Даны разъяснения | нет |
| 50. | ГБУ «РПНД» | 147-з  15.07  2022 | Сулипов Ш.Л. | Просьба о помощи | Запрос.  Даны разъяснения | нет |
| 51. | ГБУ «Ачхой-Мартановская ЦРБ» | 302-з  19.10  2022 | Витаев А.А. | Большой срок оформления документов на МСЭ | Запрос.  Даны разъяснения | нет |
| 52. | ГБУ «Поликлиника  № 7 г. Грозного» | 328-з  18.11  2022 | Дачаев С.С. | Просьба о выделении ухаживающего | Запрос.  Даны разъяснения | нет |
| 53. | ГБУ «Поликлиника  № 7 г. Грозного» | 332-з  09.11  2022 | Самбулатова А.Х. | Нарушение медицинской этики и деонтологии | Запрос, проведена разъяснительная беседа | да |
| 54. | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | 336-з  06.12  2022 | Алимова Э. | Большой срок оформления документов на МСЭ | Запрос, дисциплинарное взыскание. | да |
| 55. | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | 381-з  20.12  2022 | Михайлова Ю.В. | Нарушение медицинской этики и деонтологии, неправильное оформление документов | Запрос.  Даны разъяснения. | нет |
| 56. | ГБУ «Поликлиника  № 1 г. Грозного» | 192-з  29.07 | Усманов Р.Д. | Большой срок оформления документов на МСЭ | Запрос.  Даны разъяснения | нет |
| 57. | ГБУ «Поликлиника  № 1 г. Грозного» | 193-з  29.07  2022 | Усманов Р.Д. | Большой срок оформления документов на МСЭ | Запрос.  Даны разъяснения | нет |
| 58. | ГБУ «РЦП и борьбе со СПИД» | 327-з  03.112022 | Арсмурзаев И.М. | Обеспечение препаратами по месту фактического проживания | Запрос, положительный ответ отправлен в ДЗ г. Москвы | нет |
| 59. | ГБУ «Урус-Мартановская ЦРБ» | 177-з  14.07  2022 | Умарова З.Л. | Запрос мед карты | Запрос.  Даны разъяснения | нет |
| 60. | - | 113-з  03.062022 | Обрушников И.В. | Влияние кислотных напитков на организм человека | Перенаправление в Росздравнадзор по ЧР | нет |
| 61. | ООО «Мединцентр ЮЗ» | 2989  21.09 | Советский районный суд г. Ростов-на-Дону  (Хасельханов И.Р.) | Оформление листка нетрудоспособности в г. Грозный | Перенаправление в Росздравнадзор по ЧР | нет |
| 62. | ГБУ «Поликлиника  № 6 г. Грозного» | № 83-з  25.03  2022 | Валентина Варочкина | Жалоба на  обслуживание | Дан ответ | нет |
| 63. | ГБУ «Поликлиника  № 6 г. Грозного» | № 121-з  20.05 2022 | Мадагов Расул Абдулаевич | Вопрос получения инвалидности | Дан ответ | нет |
| 64. | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | № 122-з  20.05 2022 | Исрапилова Таус Алисолтаевна | Просьба об оказании помощи в обследовании и лечении | Дан ответ | нет |
| 65. | ГБУ «Шалинская ЦРБ» | № 148-з  20.062022 | Шахидова В.В. | Оказание содействии  в прохождении медицинской комиссии | Дан ответ | нет |
| 66. | ООО «Медицинская компания (Аймед) | №204-з  22.072022 | Алисов А.М. | Оказание содействия в прохождении МРТ головного мозга с контраст | МРТ назначено на  12.08. 2022 | нет |
| 67. | Орловская областная больница  Нейрохирургия (реанимация) | № 217-з  02.08.22 | Изотов Ярослав Викторович | По поводу оказания помощи попавшему в реанимацию Хиблаева Беслана - студента колледжа | Дан ответ | нет |
| 68. | ГБУ «Наурская ЦРБ» | № 220-з  05.082022 | Абдуллаев  Муса  Магомедович | Больной онкозаболеванием 4 стадии, не ходячий, помочь оформить докум. и в лечении | Дан ответ | нет |
| 69. | ГБУ «Наурская ЦРБ» | № 237-з  16.082022 | Лелекова Светлана  Валентиновна | Поликлиника, ребенка с острой зубной болью, отправляют в Грозный | Дан ответ | нет |
| 70. | Медико-санитарная часть МВД | № 265-з  16.082022 | Бекмурзаев Леча  Абдулхажиевич | Просьба оказать помощь в зубопротезировании | Дан ответ | нет |
| 71. | ГБУ «Поликлиника №2 г. Грозного» | № 261-з  18.082022 | Магомедов Руслан Абусупьянович | Оказание медицинской помощи  Просьба оказать содействии в назначении гипотензивной терапии | Дан ответ  Дисциплинарное взыскание | да |
| 72. | ГБУ «Поликлиника №1 г. Грозного» | 295-з  от  16.092022 | Нихло-Кати Мовладин Хьасанкъант | Оказание медицинской помощи  Просьба оказать содействии в сдаче анализов и установлении диагноза | Дан ответ  Дисциплинарное взыскание | да |
| 73. | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | № 300-з  23.092022 | Кузьмин Е.С. | Работник приемной главного врача, бросила трубку, не ответив на вопрос. | Дан ответ  Дисциплинарное взыскание | да |
| 74. | ГБУ «Надтеречная ЦРБ» | № 6-Пос 20.092022 | Темиева Р.М. | Затягивают с оформлением документов на инвалидность | Дан ответ | нет |
| 75. | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | № 338-з  28.102022 | Назаевой Петимат Ш. | Инвалид по онкологии, выведена стома кишечника, с марта 2020 г. не может получать калоприемник | Дан ответ  Дисциплинарное взыскание | да |
| 76. |  | №142-з 12.072022 | Назиров М.С-М. | Неоказания скорой медицинской помощи | Дан ответ | нет |
| 77. | ГБУ «Шелковская ЦРБ» | № 158/2 22.072022 | Балатханов Р.М. | Оказание медицинской помощи онкологическому больному | Запрос в медицинскую организацию. Дан ответ заявителю | нет |
| 78. | ГБУ «Гудермеская ЦРБ» | № 167/1 от 27.072022 | Ахмадова А.Р. | Оказание медицинской помощи беременной | Запрос в медицинскую организацию. Дан ответ заявителю | нет |
| 79. | ГБУ «Республиканский перинатальный центр» | №210-з от 27.072022 | Гачаева Э.А. | Выдача свидетельства о рождении | Запрос в медицинскую организацию. Жалоба отозвана заявителем, ввиду решением вопроса. | нет |
| 80. | ГБУ «Детская больница № 2  г. Грозного» | № 218-з 01.092022 | Гучигов Т.Х. | Разбор детской смертности  Оказание медицинской помощи | Проведена внеплановая проверка. Составлен акт, выдано предписание.  Дисциплинарное взыскание. | да |
| 81. | ГБУ «Поликлиника № 5 г. Грозного» | №228/1 07.092022 | Хажиханов Д.С. | Жалоба на недостоверные лабораторные анализы | Запрос в медицинскую организацию. Данные не подтвердились | нет |
| 82. | - | №277-з 23.092022 | Абрамова Н.А. | Жалоба на не качественное оказание медицинской помощи, не указаны данные больной. | Направлен ответ о предоставлении сведений | нет |
| 83. | ГБУ «РКБСМП  им. У.И. Ханбиева» | №284-з 28.092022 | Исламов А.Л. | Разбор смертности. Жалоба на качество оказанной медицинской помощи. | Проведена экспертиза медицинской документации на качество оказанной помощи. Нарушений не выявлено. | нет |
| 84. | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 8/1 пос | Сайдулаевой С.В. | Жалоба на оказание медицинской помощи ребенку, и выделение медицинского оборудования | Дан ответ. Информация не подтверждена | нет |
| 85. | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | 383-з 29.122022 | Боботова Н.С. | Жалоба на неоказание медицинской помощи | Дан ответ. Информация не подтверждена. Вся необходимая медицинская помощь оказана. | нет |
| 86. | ГБУ Наурская ЦРБ | 126/1-з  26.05  2022 | Кокаев Г.И. | Направление на МСЭ | Оснований для направление на МСЭ не установлено | нет |
| 87. | ГБУ «Врачебно-физкультурный диспансер» | 141-з  28.062022 | Зайцев В.А. | Медицинское обследование и допуск к участию в спортивных соревнованиях. | Даны разъяснения.  Нарушений не выявлено | нет |
| 88. | ГБУ «Поликлиника  № 6  г. Грозного» | б/н  06.07  2022 | Лагочева В.Я.  (Лага Василиса Яковлевна) | Оказание медицинской помощи | Медицинская помощь оказана. Нарушений не выявлено | нет |
| 89. | ГБУ «Шелковская ЦРБ» | 174/1-з  01.07  2022 | Маилов А.А. | Направление на МСЭ | Больной будет направлен на МСЭ после выписки из стационара | да |
| 90. | ГБУ «Наурская ЦРБ» | 117/1-з  17.072022 | Головачев Д.В. | Направление на МСЭ | Рекомендовано пройти дополнительное обследование.  Рекомендовано периодически проходить диспансерное наблюдение и лечение в условиях стационара. | нет |
| 91. | ГБУ «Поликлиника  №5 г. Грозного» | 171/-з  29.062022 | Авхадова М.Х. | Отказ в выдаче лекарственных препаратов | Больная получает лекарственные препараты по региональной программе льготного лекарственного обеспечения. | нет |
| 92. | ГБУ «Врачебно-физкультурный диспансер» | 187/1-з  13.072022 | Зайцев В.А. | Медицинское обследование и допуск к участию в спортивных соревнованиях | Необоснованное направление на дополнительное медицинское обследование.  К врачу применено дисциплинарное взыскание. | да |
| 93. | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | 200-з  18.072022 | Дукаева М.М. | Оказание медицинской помощи.  Материальная помощь. | Медицинская помощь оказана в полном объеме.  По вопросу оказания материальной помощи даны разъяснения. | нет |
| 94. | ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного» | 186/1-з  12.072022 | Гишаев М.С. | Оказание медицинской помощи.  Посещение пациентов родственниками. | Составлен акт, выдано предписание. Виновное лицо привлечено к дисциплинарной ответственности. | да |
| 95. | ГБУ «Психиатрическая больница № 1» | 216/1-з  18.07  2022 | Дакаева Х.Н. | Ненадлежащее оказание медицинской помощи.  Нарушение норм медицинской этики и деонтологии | Нарушений при оказании медицинской помощи не выявлено | нет |
| 96. | ГБУ «Серноводская ЦРБ» | 223-з  09.082022 | Мустапаев А.Р. | Направление на иногороднее лечение | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 97. | ГБУ  «Поликлиника № 3  г. Грозного» | 225/2-з  09.082022 | Хаджимуратов С.Я.  Руководитель филиала комитета по защите прав человека «Мир» | Оказание медицинской помощи. Направление на инвалидность. | Пациент получает плановую медицинскую помощь.  Даны разъяснения по вопросу направления на МСЭ. | нет |
| 98. | - | 9-пос  10.10  2022 | Ибрагимова Р.А. | Оказание специализированной медицинской помощи. | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 99. | ГБУ «РКЦОЗМиР им. А. Кадыровой» | 317-з  14.102022 | Цураева А.А. | Ненадлежащее оказание медицинской помощи | Причинно-следственная связь не установлена | нет |
| 100. | - | 330-з  24.10  2022 | Балашов В.К. | Открытие частных медицинских кабинетов | Даны соответствующие разъяснения | нет |
| 101. | ГБУ «Поликлиника  № 3 г. Грозного» | 357-з  15.11  2022 | Усманова П.Х. | Нарушение санитарно-эпидемиологических требований | Нарушений не установлено | нет |
| 102. | - | 336-з  27.11  2022 | Хагаев А.Ш. | Установление инвалидности лицу, отбывающему наказание | Перенаправлено по компетенции | нет |
| 103. | - | 376-з  29.11  2022 | Лариса Ким | Оказание медицинской помощи | Рекомендовано предоставить уточняющие данные | нет |
| 104. | ГБУ «Республиканский онкологический диспансер  Республиканская клиническая больница им. Ш.Ш. Эпендиева» | 361-з  16.11  2022 | Кадырниязов А.А. | Оказание медицинской помощи | Больной периодически проходит диспансерное наблюдение и лечение в условиях стационара.  Переведен в группу паллиативных больных | нет |
| 105. | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 388-з  07.122022 | Худаев Х.Х. | Оказание медицинской помощи.  Обеспечение личным автотранспортом | Больной получает необходимую помощь | нет |

**Работа по независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг**

В отношении медицинских организаций, занявших нижние строчки рейтинга, Общественным советом при Министерстве здравоохранения Чеченской Республики по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями направлены в адрес медицинских организаций предложения по улучшению деятельности каждой медицинской организации, на основании которых разработаны планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

Приказом Министерства здравоохранения Чеченской Республики от 28 января 2022 года № 51 «О рассмотрении решения Общественного совета при Минздраве ЧР по НОК», предусмотрено ежеквартальное предоставление медицинскими организациями отчетов о ходе выполнения вышеуказанных планов.

Организацию работы и контроль за устранением недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, осуществляет отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики.

Общественным советом при Министерстве здравоохранения Чеченской Республики утвержден перечень медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году. (28 медицинских организаций, из них, 19 государственных и 9 частных).

1. **Итоги работы**

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

**за 2022** **год**



Повышение качества, безопасности и доступности медицинской, в том числе лекарственной помощи является стратегическим направлением. В условиях современной медицины основой профессионального оказания медицинской помощи является удовлетворенность пациента, поэтому пациентоориентированность рассматривается Минздравом ЧР как приоритетное направление. Горячая линия Минздрава ЧР инструмент для прямого общения с гражданами, дополнительная возможность информировать пациентов об их правах на получение качественной и своевременной медицинской помощи.

Такие каналы связи как горячая линия, письменные обращения граждан, личный прием граждан позволяет оперативно принимать меры по соблюдению прав граждан в сфере охраны здоровья, оказывать помощь наиболее уязвимой категории пациентов.

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,** 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 2022 год на телефонную линию поступило - > 4 100,

Общее количество отвеченных/зафиксированных звонков: - 4 100, из них:

- 3350 по вопросам оказания медицинской помощи;

- 750 не касающиеся медицинской помощи.

Анализ поступивших на горячую линию обращений за 2022 год, показал, что чаще всего в Минздрав ЧР обращаются с жалобами по следующим вопросам:

- отсутствие лекарственных препаратов по ДЛО;

- транспортировка умерших пациентов;

- проведение МРТ с контрастированием (контраст оплачивается пациентом);

- отсутствие узких специалистов в поликлиниках;

- выдача медицинского свидетельства о смерти (констатация смерти);

- взимание денежных средств за консультацию, лабораторные исследования;

- запись на прием к врачам;

- инвалидность (подготовка документов на МСЭ).

Из 3350 поступивших обращений по вопросам оказания медицинской помощи, всего признаны обоснованными - 2010, необоснованными - 1340, что составляет 40 % от общего количества обращений.

Начальник отдела ведомственного

контроля качества медицинской деятельности М.А. Кадиев