**ОБЗОР ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН РОСЗДРАВНАДЗОРА ПО ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ В 2016 ГОДУ**

## Исполнение государственной функции по работе с обращениями граждан, поступивших в 2016 г. в Территориальный орган Росздравнадзора по Тульской области

В 2016 г. в Территориальный орган Росздравнадзора по Тульской области поступило 189 обращений, что на 19,05% выше уровня аналогичного периода 2015г. (153).

**Структура обращений граждан в Территориальном органе Росздравнадзора в разрезе населенных пунктов**

В 2016 году поступило 188 обращений от граждан, проживающих в г. Тула и Тульской области (99,5% от общего количества обращений), из других регионов России: Санкт – Петербург – 1 (0,5%).

**Источники обращений граждан в Территориальном органе Росздравнадзора по Тульской области по категориям заявителей**

*Структура обращений граждан в Территориальном органе Росздравнадзора по Тульской области по категориям заявителей*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основные источники писем, рассмотренных в Территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тульской области** | | |
| **Категория заявителей**  **(авторы обращений)** | **Поступило обращений 2016г.** | **% от общего количества поступивших обращений (2016 г.)** |
| Заявитель | 148 | 78,31% |
| Федеральная служба Росздравнадзор | 41 | 21,69% |
| Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тульской области | 11 | 5,82% |
| Прокуратура Тульской области | 15 | 7,94% |
| Министерство здравоохранения Российской Федерации | 8 | 4,23% |
| Следственный отдел города Тулы СУ СК России | 2 | 1,06% |
| Администрация г. Тулы | 9 | 4,76% |
| Уполномоченного по правам человека в Тульской области | 2 | 1,06% |
| Автономная некоммерческая организация ООО «Гражданский щит» | 2 | 1,06% |
| УМВД России по Тульской области | 1 | 0,53% |

Таким образом, наибольшее количество письменных обращений поступило непосредственно от заявителей –148 (78,31%).

**Структура письменных обращений граждан в Территориальном органе Росздравнадзора в разрезе тематики обращений.**

*Основные вопросы, по которым поступали письменные обращения граждан в 2016 году*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика обращения | Количество обращений  по теме | % от общего количества обращений |
| качество медицинской помощи | 132 | 69,11% |
| из них повторных | 12 | 7,8% |
| вопросы обеспечения необходимыми лекарственными средствами | 31 | 16,23% |
| из них повторных | 0 | 0,00% |
| качество социальной помощи населению | 1 | 0,52% |
| из них повторных | 0 | 0,00% |
| заявления о допуске к медицинской и фармацевтической деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах | 1 | 0,52% |
| вопросы регистрации лекарственных средств и медицинской техники | 5 | 2,62% |
| вопросов лицензирования | 1 | 0,52% |
| вопросам госконтроля обращения медицинской продукции | 4 | 2,09% |
| Вопросы регистрации цен на лекарственные средства | 2 | 1,3% |
| Другие вопросы, входящие в компетенцию РЗН | 15 | 7,85% |
| Вопросы, не входящие в компетенцию РЗН | 4 | 2,62% |

Обращает на себя внимание тот факт, что в 2016 г. из 189 поступивших в Территориальный орган Росздравнадзора по Тульской области 132 (69,11%) обращений - касались вопросов организации и качества оказываемой медицинской помощи населению, а 31 (16,23%) обращений - обеспечения необходимыми лекарственными средствами.

**Структура устных обращений граждан в Территориальном органе Росздравнадзора по Тульской области в разрезе тематики обращений**

В 2016г. руководителем Территориального органа Росздравнадзора по Тульской области и его заместителем принято на личном приеме 8 граждан.

*Основные вопросы, по которым поступали устные обращения граждан в Территориальном органе Росздравнадзора по Тульской области в 2016г.*

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика устного обращения\* | 2016г. |
| -по вопросам качества оказания медицинской помощи населению | 8 |
| --из них повторно | 0 |
| -по вопросам качества оказания социальной помощи населению | 0 |
| --из них повторно | 0 |
| -по вопросам обеспечения лекарственными средствами отдельных категорий населения | 0 |
| --из них повторно | 0 |
| -по вопросам регулирования цен на жизненно необходимые и важнейшие лекарственные средства | 0 |
| -по другим вопросам | 0 |

**Принятие судебных решений по искам граждан к Территориальному органу Росздравнадзора по Тульской области в 2016**

В 2016 году судебных исков граждан к Территориальному органу Росздравнадзора по Тульской области не поступало.

**Структура обращений граждан в Территориальном органе Росздравнадзора по Тульской области по вопросам качества оказания медицинской помощи в разрезе тематики обращений**

*Структура обращений граждан в Территориальном органе Росздравнадзора по Тульской области по вопросам качества оказания медицинской помощи в разрезе тематики обращений*

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика обращений | 2016г.  (доля в %) |
| Качество оказания медицинской помощи взрослым | 32,58 |
| Качество лечения детей | 4,55 |
| В связи со смертью взрослого | 11,36 |
| В связи со смертью ребенка | 0,75 |
| Проведения медицинских экспертиз | 6,06 |
| Судебно-психиатрическая экспертиза | 1,51 |
| Жалобы на органы здравоохранения | 4,55 |
| Провидение медицинских освидетельствований | 4,55 |
| Иные причины | 11,36 |
|  |  |
|  |  |

**Структура обращений граждан в Территориальном органе Росздравнадзора по Тульской области по вопросам обеспечения лекарственными средствами населения в разрезе тематики обращений**

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика обращений | 2016г.  (доля в %) |
| Отсутствие лекарственных средств в аптеках | 32,26 |
| Жалобы на работу ЛПУ (врач не выписывает льготного рецепта, врач выписывает синоним лекарственного средства и т.д) | 9,68 |
| Отсутствие лекарственных средств в Перечне | 3,23 |
| Длительное время отсроченного обслуживания | 12,9 |
| О бесплатном обеспечении лекарственными средствами не федеральных льготников | 9,68 |
| Обеспечение обезболивающими наркотическими препаратами | 19,35 |
| Прочие вопросы | 19,35 |

В 2016 г. Территориальным органом Росздравнадзора по Тульской области рассмотрено 31 (%) обращений граждан по вопросам льготного лекарственного обеспечения. Большинство из них связано с неудовлетворенностью пациентов отсутствием лекарственных средств в аптеках – 10 (32,26%), отказом врача в выписке лекарственных средств - 3 (9,68%), длительностью отсроченного обслуживания в аптеках - 4 (12,9%), обеспечение обезболивающими наркотическими препаратами – 6 (19,35%)

**Эффективность и результативность исполнения Территориальным органом Росздравнадзора по Тульской области государственной функции по работе с обращениями граждан**

По результатам рассмотрения обращений граждан по рекомендациям Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения проведены следующие мероприятия:

1. Включены в план работы выездные проверки медицинских и фармацевтических учреждений, на деятельность которых поступили жалобы от граждан, в соответствии с ч. 2 ст.9 Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Усилен контроль качества медицинской помощи в лечебно-профилактических учреждениях.

3. Расширено информирование пациентов об организации и условиях оказания медицинской помощи.

4. Обеспечен жесткий контроль соблюдения Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

5. Усилен контроль за осуществлением органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации переданных полномочий по вопросам лекарственного обеспечения отдельных категорий граждан Российской Федерации.