



Министерство здравоохранения
Российской Федерации

Федеральная служба по надзору в сфере
здравоохранения

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН
ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПО ПРИМОРСКОМУ КРАЮ

ул. 1 Морская, 2, г. Владивосток, 690007,
тел/факс: (423) 222-42-46; тел. (423) 226-82-43
info@reg25.roszdravnadzor.ru

31.08.2018 г. № И25 – 1619 /18
На 13-12/606 от 22.08.2018

Законодательное собрание
Приморского края

Председателю комитета по
социальной политике и защите
прав граждан

И.С. Чемерису

ул. Светланская, 22,
г. Владивосток, 690110

Уважаемый Игорь Святославович!

Территориальный орган Росздравнадзора по Приморскому краю предоставляет информацию по вопросу «О системе оперативного реагирования на обращения граждан по вопросам качества и доступности медицинской помощи».

В течение 8 мес. 2018 г. в Территориальный орган Росздравнадзора поступило 387 обращений граждан, в том числе из прокуратуры ПК и районных прокуратур - 81, из центрального аппарата Росздравнадзора (Минздрав России, Администрация Президента России) - 62, по Телефону «Горячая линия» Росздравнадзора - 13, рассмотрено на личном приёме - 18.

Лидирующее положение традиционно занимают обращения по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности - 308; по вопросам лекарственного обеспечения - 54. По вопросам качества и доступности скорой медицинской помощи (СМП) рассмотрено 6 обращений граждан.

По результатам рассмотрения обращений в 20% случаев сведения, изложенные в обращениях граждан не находят объективного подтверждения. 213 обращений рассмотрены в рамках 59-ФЗ, заявителям даны разъяснения. 64 обращения направлены для рассмотрения по принадлежности в другие ведомства. В 35 случаях факты, изложенные в обращениях, подтвердились.

По 34 обращениям граждан проведены внеплановые проверки, нарушения выявлены в 25 (73%). Оформлено 25 предписаний, 17 протоколов об административной ответственности в части нарушений лицензионных требований по выявленным нарушениям Порядков оказания медицинской помощи. Наложено 11 административных штрафов на сумму 725 000 руб.

В рамках профилактической работы по результатам рассмотрения

обращений выдано 36 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований, в том числе 2 – по вопросу доступности СМП.

В результате рассмотрения обращений в 38 случаях восстановлены права граждан на получение качественной медицинской помощи. В 206 случаях защищены права граждан на получение качественной медицинской помощи. В 47 случаях защищены права граждан на получение качественной лекарственной помощи. В 17 случаях восстановлены права граждан на получение бесплатных лекарственных препаратов. В 7 случаях восстановлены права граждан на получение лекарственных препаратов в целях обезболивания. Обращения по вопросу доступности обезболивания, поступающие на «Горячую линию Росздравнадзора», рассматриваются в течение суток, принимаются меры по обеспечению граждан необходимыми обезболивающими лекарственными препаратами, в том числе наркотическими.

Выводы по результатам рассмотрения обращений граждан.

Что остается неизменным на протяжении 5 лет:

1. Ежегодный рост обращений граждан по вопросам качества медицинской помощи и лекарственного обеспечения отдельных категорий.
2. Лидерство КГБУЗ.
3. Указание граждан на нарушения этики и деонтологии медицинских специалистов.
4. Отсутствие информирования граждан по вопросам рассмотрения их обращений, порядку обжалования действий государственных органов/должностных лиц.
5. Необоснованные отказы в предоставлении информации в части прав граждан в сфере охраны здоровья со стороны медицинских специалистов.

Особенности рассмотрения обращений граждан на современном этапе:

1. Рост электронных обращений.
2. Отсутствие авторизации и нежелание гражданина ее проводить при уведомлении.
3. Рост обращений по вопросам, не относящимся к компетенции федерального контрольно-надзорного органа, в связи с невозможностью гражданина разрешить свои вопросы на компетентном уровне.
4. Рост анонимных обращений и содержащих заведомо ложные/установленные при предварительной проверке ложные сведения.
5. Рост обращений по вопросам платных медицинских услуг.
6. Снижение жалоб на проведение осмотров/освидетельствований и экспертиз.
7. **Злоупотребление правом.**

Ни Конституцией, ни федеральными законами право граждан на обращение не ограничено, любой, даже недееспособный или психически нездоровый гражданин имеет возможность подавать любое количество обращений в любой государственный орган с любой периодичностью независимо от наличия оснований для его обращения. При этом государственные органы от подобных граждан, злоупотребляющих своим правом, никак не защищены.

В связи с полным отсутствием ответственности граждан (за обоснованность подачи обращения, за его содержание, за соответствие формы обращения требованиям закона, за правдивость изложенных фактов и аргументов, и т.п.) при наличии административной ответственности должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, по статье 5.59 «Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ, конституционное право граждан зачастую превращается в форму издевательства над государственными органами, чем и пользуются отдельные граждане.

Наибольшее количество обращений граждан, жалоб поступает на недолжное качество оказания медицинской помощи краевыми лечебными учреждениями, подведомственные департаменту здравоохранения Приморского края. В настоящее время граждане с жалобами и вопросами по оказанию медицинской помощи, как правило, обращаются в вышестоящие организации вместо того, чтобы обратиться непосредственно к тем лицам, которые несут ответственность за оказание медицинской помощи – руководству медицинской организации.

Обращения в департамент здравоохранения ПК должны направляться при наличии объективных причин – когда руководители медицинских организаций на местах не имеют возможности решить возникшую проблему.

А Росздравнадзору, как контролирующему органу, следует подключаться к рассмотрению тех обращений, которые требуют особых мер и контроля со стороны федерального органа.

Необходимо перестроить работу с обращениями граждан, переориентировав ее непосредственно на тех лиц, которые отвечают за процесс оказания помощи в той или иной организации. У граждан должно появиться доверие к решению возникающих вопросов на уровне медицинской организации.

Росздравнадзором совместно с Открытым правительством РФ и Проектным офисом по реализации реформы контрольно-надзорной деятельности разработаны информационные листовки, которые предполагается размещать в лечебных учреждениях для информирования граждан о том, куда необходимо обращаться при возникновении спорных ситуаций.

Образец листовки размещен в открытом доступе на официальном сайте Территориального органа Росздравнадзора по Приморскому краю, с возможностью скачивания.

Приложение: презентация

Руководитель



Н.М. Двуреченская.

Т.С. Нестеренко
(423) 240-67-19