**АНАЛИЗ РАССМОТРЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ за 4 квартал 2018 ГОДА**

**МЗ РА**

**ТАБЛИЦА №1**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Показатели** | **Количество** | **В них ВОПРОСОВ** | **Из них** **жалоб** | **Всего****поддержано****ВОПРОСОВ** | **Из них жалоб** |
| **Всего****обращений** | **1.Из них** | **2.Из них** | **3.Из них:** |
| П | Э | повт | Дуб | Предлож. | Заявлений | Жалоб |
| **1** | Поступило на разрешение за квартал | **127** | **74** | **50** | **-** | **3** | **1** | **53** | **73** | **175** | **73** | **20** | **14** |
| **2** | Всего рассмотрено за квартал | **105** | **64** | **41** | **-** | **3** | **1** | **49** | **54** | **161** | **54** | **20** | **14** |
| **3** | Остаток не рассмотрено на конец квартала | **23** | **14** | **9** | **-** | **-** | **-** | **7** | **16** | **27** | **15** |  |  |
| **4** | Проведено проверок всего / в т.ч. по жалобам,/в том числе: | **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***5.1***. Выездная |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***5.2.*** Документарная | **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***5.3***.Выдано предписаний |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***5.4***.Привлечено всего к ответственности, в том числе: | **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 5.4.1. руководителей | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 5.4.2.врачей | **4** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 5.4.3 средний медперсонал | **5** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5** | Поступили через |  |  |  |  |  |
|  | Управление Президента- | **10** |  |  |  |  |
|  | Минздрав России- | **11** |  |  |  |  |
|  | Правительство РА- | **13** |  |  |  |  |
|  | Росздравнадзор | **17** |  |  |  |  |
|  | Депутаты Госдумы | **2** |  |  |  |  |
|  | Прокуратура  | **1** |  |  |  |  |
|  | Минтруд РА  | **3** |  |  |  |  |
|  | ГСЭК | **1** |  |  |  |  |
|  | Совет Федерации | **2** |  |  |  |  |

**ТАБЛИЦА № 2. Поступившие ОБРАЩЕНИЯ в разрезе адм.-территориальных образований Республики Алтай**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Обращения поступили из** | **Всего****обращений** | **В них вопросов** | **Из них****жалоб** | **Поддержано** | **Из них жалоб** |
| 1 | Горно-Алтайск | **77** | **108** | **43** | **15** | **10** |
| 2 | Майма | **17** | **23** | **10** | **4** | **3** |
| 3 | Чоя | **1** | **2** | **1** |  |  |
| 4 | Турочак | **5** | **7** |  |  |  |
| 5 | Чемал | **5** | **9** | **2** | **1** | **1** |
| 6 | Шебалино | **1** | **2** |  |  |  |
| 7 | Онгудай | **1** | **1** |  |  |  |
| 8 | Усть-Кан | **2** | **2** |  |  |  |
| 9 | Усть-Кокса | **7** | **3** |  |  |  |
| 10 | Улаган | **5** | **6** | **3** |  |  |
| 11 | Кош-Агач | **2** | **1** | **1** |  |  |
| 12 | Иные (извне республики) | **1** | **2** | **1** |  |  |
|  | **Итого** | **124** | **166** | **61** | **20** | **14** |

**ТАБЛИЦА № 3. Показатели по ВОПРОСАМ (жалобы) на действия (бездействия) подведомственных организаций, их должностных лиц**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименования организаций** | **Всего обращений** | **Количество**  | **Из них поддержано** | **Проверки****(выездные, документарные** | **Принятые меры по поддержанным обращениям** |
| **вопросов** | **В т.ч. жалоб** | **Кол-во обращений** | **В т.ч. жалоб** | **Кол-во обращений** | **В т.ч. жалоб** |
| **1** | Республиканская больница | **36** | **65** | **27** | **9** | **5** | **6** | **4** | 1. обеспечено сопровождение ребенка врачом-онкологом, врачом-педиатром на дому;
2. ребенку аутисту пролечены зубы под общим наркозом на базе детского отделения БУЗ РА «РБ»;
3. 2 пациентам оказана медицинская помощь;
4. пациент госпитализирован и пролечен в кардиологическом отделении БУЗ РА «РБ»;
5. врач-педиатр привлечен к дисциплинарной ответственности;
6. проведена профилактическая работа о недопустимости нарушения ведения мед документации,
7. семинар по этике и деонтологии, устное замечание мед. сестре;
8. пациент направлен на обследование
 |
| **3** | Психиатрическая больница | **1** | **2** | **1** |  |  |  |  |  |
| **4** | Перинатальный центр | **2** | **2** | **2** |  |  |  |  |  |
| **6** | Противотуб. диспансер | **3** | **3** | **2** |  |  |  |  |  |
| **8** | ЦМК | **-** |  |  |  |  |  |  |  |
| **11** | Республ. стоматол. поликлиника | **2** | **2** | **1** |  |  |  |  |  |
| **12** | Стоматол. поликлиника № 2 | **1** | **2** | **1** | **1** | **1** |  |  | 1. дисциплинарное взыскание врачу-стоматологу-терапевту
 |
| **20** | Майминская РБ | **10** | **14** | **8** | **6** | **6** | **1** | **1** | 1. дисциплинарное взыскание врачу-хирургу;
2. выдано гарантийное письмо на оплату медицинских услуг в г. Барнаул (обследование ребенка);
3. закуплены лекарственные препараты;
4. м.с. и врач привлечены к дисциплинарной ответственности;
5. фельдшер привлечен к дисциплинарной ответственности;
6. работник регистратуры привлечен к дисциплинарной ответственности
 |
| **21** | Чойская РБ | **1** | **2** | **1** |  |  |  |  |  |
| **22** | Чемальская РБ | **4** | **6** | **3** | **1** | **1** |  |  | дисциплинарная взыскание фельдшеру и акушерке |
| **23** | Шебалинская РБ | **2** | **5** | **2** |  |  |  |  |  |
| **24** | Онгудайская РБ | **-** |  |  |  |  |  |  |  |
| **25** | Усть-Канская РБ | **-** |  |  |  |  |  |  |  |
| **26** | Усть-Коксинская РБ | **5** | **3** | **2** |  |  |  |  |  |
| **27** | Улаганская РБ | **1** | **2** | **1** |  |  |  |  |  |
| **28** | Акташская больница | **-** |  |  |  |  |  |  |  |
| **29** | Кош-Агачская РБ | **1** | **2** | **1** |  |  | **1** | **1** |  |
| **30** | Турочакская РБ | **1** | **2** | **1** |  |  |  |  |  |
| **31** | иные | **5** | **5** | **1** |  |  | **2** | **2** | директор АУ РА «Автобаза» привлечен к дисциплинарной ответственности |
| **32** | **ИТОГО:** | **75** | **117** | **54** | **17** | **13** | **10** | **8** |  |

**ТАБЛИЦА № 4**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решения, принятые по результатам рассмотрения обращений** | **Всего** | % | до 10дней | до 1 мес | Свыше 1 мес | Сроки направления по подведомственности |
| **До 7дней** | **Свыше 7** |
| О переадресации по подведомственности | **4** | 3,8 | 30 | 78 | 3 | 4 |  |
| Поддержано | **20** | 19 |
| Не поддержано | **29** | 27,6 |
| Разъяснено | **52** | 49,5 |
| Принято решение о прекращении переписки | **-** |  |
| *Возврат ошибочно (для Канцелярии)* | **-** |  |
| *Списано в дело (аноним, не поддается прочтению, нет адреса (для канцелярии)*  | **-** |  |
| **ИТОГО** | **105** | **100** | **28%** | **71,0%** | **1,0%** |  |  |

**ТАБЛИЦА № 5. ХАРАКТЕР РАССМОТРЕННЫХ ВОПРОСОВ, РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Характер вопросов****по классификатору** | **Всего**  | **Результаты рассмотрения** |
| *разъяснено* | *Не поддержано* | *поддержано* |
|  | Переадресация по подведомственности | 4 |  |  |  |
| 39 | Право на социальное обеспечение (по возрасту, в случае болезни, инвалидности)  |  |  |  |  |
| 110 | Работа государственных органов и органов местного самоуправления  |  |  |  |  |
| 120 | Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран) |  |  |  |  |
| 121 | Переписка прекращена |  |  |  |  |
| 122 | Отсутствует адресат обращения  |  |  |  |  |
| 124 | Некорректное обращение |  |  |  |  |
| 233 | Установление группы инвалидности | 2 | 2 |  |  |
| 242 | Оказание материальной помощи | 9 | 3 | 6 |  |
| 260 | Оказание финансовой помощи |  |  |  |  |
| 299 | Управление в сфере здравоохранения |  |  |  |  |
| 300 | Укрепление материально-технической базы здравоохранения | 2 | 1 | 1 |  |
| 303 | Помещение в больницы и специализированные учреждения. Оплата за лечение и пребывание. | 2 | 2 |  |  |
| 304 | Врачебно-консультационная комиссия. О медицинском обслуживании, диагностике |  |  |  |  |
| 305 | Обеспечение населения изделиями медицинского назначения. Фармацевтика. Аптеки |  |  |  |  |
| 306 | Санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путевок |  |  |  |  |
| 308 | Медицинское обслуживание сельских жителей | 1 | 1 |  |  |
| 309 | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа санэпидемнадзора | 1 | 1 |  |  |
| 310 | Направление на лечение за рубеж  |  |  |  |  |
| 317 | Работа медицинских учреждений и их сотрудников | 64 | 46 | 11 | 8 |
| 318 | Вопросы ВМП |  |  |  |  |
| 366 | Строительство объектов социальной сферы |  |  |  |  |
| 462 | Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения  |  |  |  |  |
| 677 | Диспансеризация взрослого и детского населения  |  |  |  |  |
| 878 | Закрытие медицинских учреждений |  |  |  |  |
| 936 | Лечение и оказание медицинской помощи | 48 | 36 | 5 | 7 |
| 937 | Лекарственное обеспечение | 12 | 11 |  | 1 |
| 1089 | Отношение к больным и их родственникам | 11 | 6 | 2 | 3 |
| 1090 | Качество оказания медицинской помощи. Причины смерти взрослого населения |  |  |  |  |
| 1091 | Качество оказания медицинской помощи, причины смерти детей  |  |  |  |  |
| 1105 | Проезд к месту лечения и обратно  |  |  |  |  |
| 1117 | Обучение на бюджетной основе |  |  |  |  |
| 1157 | Благодарность | 1 |  |  | 1 |
| 1162 | Обеспечение техническими средствами реабилитации  |  |  |  |  |
| 1386 | Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и наунитарных предприятиях |  |  |  |  |
| 359 | Жалоба на действия руководителя | 1 |  |  | 1 |
| 401 | Работа медицинских образовательных учреждений | 1 |  | 1 |  |
| 330 | Возмещение денежных средств | 1 |  | 1 |  |
| 1393 | Заработная плата медицинских сотрудников | 1 | 1 |  |  |
|  | ИТОГО | 161 | 109 | 27 | 20 |