

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУ РО
«Онкодиспансер» в г. Шахты
_____ Л.А. Степура
« ___ » _____ 2018 г

Анализ рассмотрения обращений граждан (письменных и устных) в 2017 году в сравнении с 2016 годом

1. Количество обращений, поступивших для рассмотрения:

Обращение	2017г	2016г
Всего	94	115
Письменно от жителей г. Шахты	15	17
Письменно от жителей других районов		
Красный Сулин	11	
Кашарский	1	
г. Донецк	5	
Белая Калитва	7	
Милютинский	2	
Тарасовский	2	
Каменск-Шахтинский	2	
Верхне-Донской	1	
Гуково	6	
Тацинский	1	
Зверево	1	
Боковский	1	
Шолоховский	1	
	41	31
Горячая линия	6	3
Устно	32	64

Телефон горячей линии ГБУ РО «Онкодиспансер» в г. Шахты 8-8636-22-87-92

2. Из них поступивших от заявителей -38 (устные обращения-32, горячая линия -6) из вышестоящих инстанций и сторонних организаций – 56
3. Коллективных обращений – не было;
4. Количество обоснованных жалоб – не было;
5. Количество проведенных комиссионных проверок при рассмотрении обращений граждан (из них с выездом на место) – не было;
6. Принятые меры по результатам комиссионных проверок – **не было**
7. Структура обращений (письменных, горячая линия) –**всего 62** (письменных-56, горячая линия-6)

Вопросы	2017г	2016г
Квоты на ВМП	4	6
Направление на МСЭ	1	-
Лекарственное обеспечение по ДЛО	4	3
Лекарственное обеспечение по региональной льготе	-	3
Лекарственное обеспечение в стационаре	11	1
Качество предоставления мед. помощи	3	-
Обследование на МРТ и СРКТ	1	-
Симптоматическая терапия по месту жительства	19	9
Выдача копий мед. карты	1	-
Задержка гистологического исследования	2	1
Задержка госпитализации	7	2
Материальная помощь	-	1
Перевод врача из отделения г. Донецк, в г. Каменск	-	1
Отказ в ведении бусерилина в г. Новошахтинск	-	2
Направление на лечение в Израиль	-	1
Запись на прием в ГБУ РО «ОД» в г.Шахты	-	2
Вопросы этики и деонтологии	1	2
Направление в РНИОИ	-	1
Обеспечение таргетными препаратами, не входящими в ЖНВЛП	8	10
Поломка аппарата для ДГТ	-	2
Отказ в МБУЗ ЦРБ в г. Каменск в направлении на лечение в о/о	-	1

На сайте ГБУ РО «Онкодиспансер» в г. Шахты размещено 17 благодарностей сотрудникам онкодиспансера от пациентов.

8. Обращения поступили (в письменном виде)

	2017г	2016г
Министерство Здравоохранения РО	44	36

Руководитель фракции ЛДПР Жириновский В.В.	2	1
Президент РФ	3	5
Администрация РО	2	-
Росздравнадзор	2	2
Законодательное собрание Р.О.	1	-
МЗ РФ	2	4
Департамент здравоохранения г. Шахты	-	2

9. Структура обращений (удельный вес основных тем);

Вопросы	2017г	2016г
Квоты на ВМП	6,4	11,7
Направление на МСЭ	1,6	-
Лекарственное обеспечение по ДЛО	6,4	5,8
Лекарственное обеспечение по региональной льготе	-	5,8
Лекарственное обеспечение в стационаре	17,7	1,9
Качество предоставления мед. помощи	4,8	-
Обследование на МРТ и СРКТ	1,6	-
Симптоматическая терапия по месту жительства	24,1	17,6
Выдача копий мед. карты	1,6	-
Задержка гистологического исследования	3,2	1,9
Задержка госпитализации	11,2	3,9
Материальная помощь	-	1,9
Перевод врача из отделения г. Донецк, в г. Каменск	-	1,9
Отказ в ведении бусерилина в г. Новошахтинск	-	3,9
Направление на лечение в Израиль	-	1,9
Запись на прием в ГБУ РО «ОД» в г.Шахты	-	3,9
Вопросы этики и деонтологии	1,6	3,9
Направление в РНИОИ	-	1,9
Обеспечение таргетными препаратами, не входящими ЖНВЛП	11,2	19,6
Поломка аппарата для ДГТ	-	3,9

Отказ в МБУЗ ЦРБ в г. Каменск в направлении на лечение в о/о	-	1,9
--------------------------------------------------------------	---	-----

10. Соблюдение сроков рассмотрения жалоб – соблюдались;
11. Случаи волокиты при рассмотрении обращений (несвоевременного рассмотрения обращений граждан, несвоевременного принятия мер) – не было;
12. Ненадлежащее качество информации, представленной в министерство здравоохранения или в другие вышестоящие организации –замечаний по представленной информации в министерство здравоохранения или в другие вышестоящие организации не было;
13. Количество посетителей, принятых на личном приеме
На личном приеме главным врачом принято.

2017г	2016г
124	428

14. Количество проведенных в ходе рассмотрения обращений встреч с заявителями
Встречи с заявителями

2017г	2016г
22	36

15. Количество проведенных встреч с населением в ходе рассмотрений коллективных обращений – не было
16. Анализ причин обращений граждан
- Недостаточное информирование пациентов врачами кабинетов-онкологов, МБУЗ ЦРБ, ЦГБ о порядке направления и лечения в ГБУ РО «Онкодиспансер» в г. Шахты, порядка направления для получения квоты на ВМП.
 - Требования пациентов выполнения рекомендаций федеральных медицинских центров по таргетной терапии.
 - Назначение врачами ФГБУ РНИОИ таргетных препаратов, не входящих в перечень ЖНВЛП.
 - Направление врачами МБУЗ ЦГБ, ЦРБ на консультацию в ГБУ РО «Онкодиспансер» в г. Шахты пациентов в тяжелом состоянии для выдачи заключения о назначении наркотических лекарственных препаратов.
 - Нарушение порядка госпитализации в о/о г. Донецк, г. Новошахтинск.
 - Недостаточное обеспечение врачами МБУЗ ЦГБ, ЦРБ наркотическими анальгетиками онкологических больных.

17. Работа, направленная на повышение удовлетворенности граждан организацией и качеством медицинского обслуживания и уменьшение количества жалоб

- Для повышения удовлетворенности граждан организацией и качеством медицинского обслуживания и уменьшения жалоб в ГБУ РО «Онкодиспансер» в г. Шахты все случаи обращений граждан разбираются

на совещаниях главного врача, перед заведующими отделениями и врачами – онкологами ставятся задачи по исправлению выявленных недостатков.

- Для решения вопросов лекарственного обеспечения ежедневно больные осматриваются на врачебной комиссии ГБУ РО ОД в г.Шахты, консилиумами врачей.
- На стендах в ГБУ РО ОД в г. Шахты размещена информация для пациентов:
 - телефоны «горячей линии» МЗРО;
 - телефоны страховых компаний;
 - телефоны главного врача диспансера, зам. главного врача по лечебной части. Предоставлена нормативная документация по вопросам оказания медицинской помощи в ГБУ РО ОД в г. Шахты, законодательные акты РФ.
 - указан электронный адрес ГБУ РО ОД в г. Шахты
 - на сайте ГБУ РО ОД в г. Шахты также размещена данная информация
- на сайте ГБУ РО ОД в г. Шахты имеется рубрика вопрос-ответ
- Для сокращения очередей в диспансерном отделении запись производится **в регистратуре** диспансерного отделения;
по телефону 8(8636) 22-58-35
через инфоматы, расположенные в холле диспансерного отделения
через **официальный сайт** онкодиспансера www.odshahty.ru
с любого стационарного или мобильного устройства с выходом в интернет – **записатьсянаприем.рф**

18. Принятые меры при рассмотрении обращения граждан

- В онкологическом отделении ведутся реестры больных, нуждающихся в химиопрепаратах, таргетных препаратах.
- Направление на таргетную терапию по ВМП контролировалось зам. главного врача согласно реестра больных, нуждающихся в таргетной терапии. Показания к проведению таргетной терапии определялись консилиумом.
- В диспансерном отделении имеется дежурный администратор.
- Проведены производственные собрания в подразделении ГБУ РО «Онкодиспансер» в г. Шахты по вопросам этики и деонтологии медицинских работников
- Выданы направления для оформления квот по ВМП
- Решены вопросы по лекарственному обеспечению пациентов по региональной и федеральной льготе

Зам. гл. врача по лечебной работе

С.О. Герасименко