

**Информация о работе с обращениями граждан
Министерства здравоохранения Республики Крым
за 2017 год**

№	Запрашиваемая информация	Информация	
1.	Количество, поступивших обращений граждан письменных, устных, электронных обращений.	2017 – 9966 Письменных – 8472 Электронных – 1106 Устных – 388	2016 – 9563 Письменных – 8712 Электронных – 546 Устных – 305
2.	Насколько уменьшилось (увеличилось) количество обращений граждан?	Увеличение количества обращений на 403	
3.	Количество обращений на 1 тыс. населения.	2017 – 5,2 на 1 тыс.	2016 – 5,0 на 1 тыс.
4.	Указать основные причины увеличения (уменьшения) количества обращений	Сохраняющийся дефицит медицинских кадров в медицинских организациях, особенно районных. Организация еженедельных выездных приемов граждан в 4 квартале 2017 года. Проблемы с лекарственным обеспечением, обусловленные длительностью процедуры закупки лекарственных средств в соответствии с законодательством о закупках для государственных и муниципальных нужд.	
5.	Количество повторных обращений граждан. Насколько уменьшилось (увеличилось) количество повторных обращений граждан? Указать причины повторных обращений (принятые меры по их решению)	Повторных обращений – 1604 (2016 – 1321) Одной из причин регистрации повторных обращений является направление гражданами обращений, содержащих один и тот же вопрос, либо одного и того же обращения в органы власти разного уровня, с последующим их поступлением для рассмотрения в МЗ РК. Для снижения количества повторных обращений заявителям подробно разъясняются, в том числе в телефонном режиме, все поставленные в обращении вопросы.	
6.	Количество коллективных обращений	Коллективных обращений – 376 (2016 – 391)	

	граждан. Насколько уменьшилось (увеличилось) количество коллективных обращений граждан? Указать причины коллективных обращений (принятые меры по их решению)	Причины коллективных обращений: - Вопросы развития сети медицинских организаций, в частности ФАПов и амбулаторий в селах, нехватка медицинского персонала. Развитие сети ФАПов и амбулаторий проводится в рамках программы «Социально-экономического развития Республики Крым и города Севастополя» до 2020 года, в течение указанного времени сеть ФАПов и амбулаторий будет расширяться.
7.	Какие меры принимались по недопущению несвоевременного рассмотрения обращений граждан, предоставлению формальных ответов.	Проводится еженедельный мониторинг работы ответственных исполнителей по работе с обращениями граждан. На аппаратных совещаниях у Министра еженедельно предоставляется информация по данному разделу работы. Еженедельно ответственным исполнителям выдаются напоминания о наступлении срока рассмотрения обращений, информация о нарушении срока рассмотрения обращения. Формальные ответы возвращаются ответственным исполнителям на доработку.
8.	Результаты рассмотрения обращений граждан. Указать количество обращений – «поддержано», «разъяснено», «меры приняты», «не поддержано».	Поддержано – 269 (2016 – 320). Разъяснено – 8960 (2016 – 8431) Не поддержано – 54 (2016 – 79) Не подлежит рассмотрению – 6 (2016 – 32)
9.	Количество обращений, рассмотренных с нарушением срока, причины нарушения сроков рассмотрения. Какие меры приняты по недопущению нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.	Рассмотрено с нарушением срока – 46. Проведен разбор случаев нарушения сроков на аппаратном совещании у министра. Вынесено 5 дисциплинарных взыскания, 3 должностных лица привлечены к административной ответственности. Должностные лица предупреждены о персональной ответственности за нарушение сроков рассмотрения обращений. Должностным лицам заблаговременно направляется информация о приближении сроков рассмотрения обращений.
10.	Результаты рассмотрения граждан с учетом мнения автора. Количество	По 2073 обращениям рассмотрение проводилось с учетом мнения автора.

	обращений (по мнению автора): «поддержано», «меры приняты», «разъяснено», «не поддержано»	Поддержано – 57. Разъяснено – 2015. Не поддержано -1.	
11.	Наиболее актуальные вопросы в обращениях граждан. Какие меры приняты по их решению.	2017 год 1. Работа медицинских учреждений и их сотрудников 2. Лечение и оказание медицинской помощи 3. Лекарственное обеспечение	2016 год 1. Работа медицинских учреждений и их сотрудников 2. Лечение и оказание медицинской помощи 3. Лекарственное обеспечение
		<p>Проведены мероприятия по повышению доступности первичной медико-санитарной помощи, регламентированной ст.10 Федерального Закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»: подготовлены приказы по утверждению Планов по повышению доступности, снижению сроков ожидания приема врачами специалистами, по утверждению мероприятий по организации работы регистратур.</p> <p>С целью повышения доступности оказания первичной специализированной медицинской помощи, в том числе в отдаленных населенных пунктах и регионах республики с наиболее высокими показателями смертности, в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», для проведения выездных консультативных приемов врачами специалистами организованы выезды врачей ГБУЗ РК «Консультативно-диагностический центр по обслуживанию депортированных народов».</p> <p>ведется работа по оказанию скорой медицинской помощи в Республике Крым, в том числе по организации службы санитарной авиации в части оказания медицинской помощи;</p> <p>С сентября 2017 года начата эвакуация больных силами санитарной</p>	

авиации.

Проведен картографический анализ доступности медицинской помощи, работа с геоинформационным порталом по территориальной доступности медицинских организаций

Министерством здравоохранения Республики Крым во 3 квартале текущего года велась следующая работа по внедрению «нового стандарта работы регистратуры» в подведомственных медицинских организациях.

В состав рабочей группы по реализации проекта вошли представители Минздрава Крыма, Территориального Фонда ОМС, главные врачи МО, участвующих в пилотном проекте, а также представители Государственного Совета РК и Медицинской академии имени С.И.Георгиевского ФГАО ВО «КФУ им.В.И.Вернадского».

по итогам выявленных проблем при посещении поликлиник подготовлены основные мероприятия необходимые для рациональной работы регистратуры и созданию комфортных условий пребывания в ней пациентов, которые утверждены приказом Минздрава РК от 21.08.2017 № 1689 «Об утверждении Мероприятий по обеспечению «нового стандарта регистратуры».

Согласно данному приказу руководителям всех медицинских организаций, а не только участвующих в проекте поручено организовать работу регистратур в соответствии с утвержденными мероприятиями.

Для контроля организации работы по «новому стандарту регистратур» в рамках проекта «Новый стандарт поликлиники» были организованы выезды сотрудниками Министерства здравоохранения Республики Крым в 16 медицинских организаций, линейно-контрольной службой центра медицины катастроф - в 71 медицинскую организацию, ГБУ РК «Крымский медицинский информационно-аналитический центр» - в 29 медицинских

организаций.

В рамках Дорожной карты уже начата работа по разработке приказа по новому стандарту работы участковой, неотложной службы и по организации работы сестринских постов. Данный приказ будет обсужден на очередном заседании рабочей группы.

С целью обеспечения беспрепятственного доступа к объектам здравоохранения для инвалидов и маломобильных групп населения, в рамках лимитов денежных средств 2017 года, запланирована адаптация 11 медицинских организаций Министерства здравоохранения Республики Крым.

В рамках Республиканской адресной инвестиционной программы и Плана капитального ремонта Республики Крым на 2017-2019 годы, утвержденной распоряжением Совета министров Республики Крым от 02.03.2017 № 208-р (с изменениями) проведена адаптация: ГБУ РК «Санаторий для детей и детей с родителями «Чайка» им. Гелиловичей»; ГБУЗ РК «Нижегорская районная больница»; ГБУЗ РК «Джанкойская центральная районная больница»; ГБУ РК «Санаторий для детей и детей с родителями «Искра»; ГБУЗ РК «Республиканская детская клиническая больница».

С целью улучшения качества оказания медицинской помощи населению Республики Крым в рамках Федеральной целевой программы «Социально-экономическое развитие Республики Крым и г. Севастополя до 2020 года» проводятся мероприятия по созданию сети фельдшерско-акушерских пунктов и врачебных амбулаторий для оказания медицинской помощи населению Республики Крым (фельдшерско-акушерские пункты - 21 единица, врачебные амбулатории - 19 единиц).

Развернут единый диспетчерский центр по приему и обработке вызовов на базе ГБУЗ РК «Крымский республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи».

Внедрена в подведомственных медицинских организациях

электронная регистратура и проведена ее интеграция с Федеральной электронной регистратурой.

В 19 амбулаторных медицинских организациях установлены терминалы самозаписи к врачу (инфоматы), интегрированные с электронной регистратурой (в трех медицинских организациях будут установлены до начала марта 2018).

С целью обеспечения бюджетной системы здравоохранения Крыма врачебным персоналом Министерством здравоохранения Республики Крым реализуется программа предоставления единовременных компенсационных выплат врачам, прибывшим на работу в сельский населённый пункт, либо посёлок городского типа, либо город с населением до 50 тыс. человек – «Земский доктор». В 2015-2017 годах в ходе реализации программы в медицинские организации, подведомственные Министерству здравоохранения Республики Крым, привлечено 125 врачей, переехавших на работу в сельскую местность, в 2018 году запланированы выплаты по 1 млн. рублей для 55 человек.

С целью повышения мер социальной поддержки медицинских работников государственной системы здравоохранения Государственным Советом Республики Крым приняты разработанные Министерством здравоохранения Республики Крым соответствующие изменения в Закон Республики Крым от 29.12.2016 № 341-ЗРК/2016 «О здравоохранении в Республике Крым».

Для реализации указанных мер социальной поддержки Министерством здравоохранения Республики Крым подготовлен проект постановления Совета министров Республики Крым «О содействии привлечению медицинских работников в медицинские организации Республики Крым, в отношении которых Министерство здравоохранения Республики Крым осуществляет функции и полномочия учредителя», которым утверждается Порядок предоставления региональных доплат специалистам с высшим

медицинским и/или средним медицинским образованием по наиболее дефицитным специальностям, работающим в медицинских организациях Республики Крым, оказывающих амбулаторно-поликлиническую, стационарную и скорую, в том числе скорую специализированную, медицинскую помощь.

С целью укомплектования государственных учреждений здравоохранения Республики Крым квалифицированными врачебными кадрами Министерство здравоохранения Республики Крым проводит работу по заключению целевых договоров на обучение специалистов в Медицинской академии имени С.И. Георгиевского ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» и ВУЗах Российской Федерации в соответствии с установленной Министерством образования и науки Российской Федерации квотой целевого приема по соответствующим специальностям.

В 2017 году на целевое обучение в Медицинской академии имени С.И.Георгиевского ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И.Вернадского» и в других ВУЗах Российской Федерации (гг. Ростов, Краснодар, Ставрополь, Волгоград, Санкт-Петербург) по различным специальностям было заключено 198 договоров с абитуриентами, из них поступило 118 человек с последующим обязательным трудоустройством в государственные бюджетные учреждения здравоохранения Республики Крым согласно потребности в специалистах.

На целевое обучение по программам ординатуры в Медицинской академии имени С.И. Георгиевского ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» и других ВУЗах Российской Федерации (гг. Санкт-Петербург, Краснодар) было заключено 80 договоров о целевом обучении, из них поступил 51 специалист.

Каждый подписывающий договор принимает обязательства после окончания ВУЗа отработать 3 года в государственном учреждении

здравоохранения Крыма согласно потребности в специалистах.

В 2017 году по программам интернатуры и ординатуры закончили обучение 102 человека, заключившие с Министерством здравоохранения Республики Крым в 2015-2016 годах договоры о целевом обучении за счёт средств федерального бюджета, из них в государственные медицинские организации трудоустроились 93 человека, что позволило сократить дефицит врачебного персонала на 14 %.

Обеспечение необходимыми лекарственными препаратами (далее – ЛП) отдельных категорий граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг в виде бесплатных лекарственных препаратов и не отказавшихся от него, в соответствии с Федеральным законом от 17.07.1999 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (далее программа ОНЛП) по состоянию на 01.01.2017 – 56 491 чел.:

Обслужено 269 959 льготных рецептов

Отпущено ЛП на сумму 592 980,66 тыс.руб.

Средняя стоимость ЛП по 1 рецепту составила 2 196,6 руб.

На 1 льготополучателя, получавшего лекарственные препараты, выписано 10,99 рецептов.

За год на 1 льготополучателя, получавшего лекарственные препараты, отпущено ЛП на сумму 24 140,6 руб.

Обеспечение необходимыми ЛП граждан, имеющих право на льготное лекарственное обеспечение за счет средств республиканского бюджета в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.07.1994 № 890 «О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения» (далее программа РЛО) по состоянию на 01.01.2017 – 221 850 чел., в т.ч. граждан, включенных в Федеральный регистр лиц, страдающих

жизнеугрожающими и хроническими прогрессирующими редкими (орфанными) заболеваниями, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 26.04.2012 г. № 403, по состоянию на 01.01.2017 – 113 чел.

Обслужено 226 921 льготных рецептов

Отпущено ЛП на сумму 1 082 997,76 тыс.руб.

Средняя стоимость ЛП по 1 рецепту составила 4 772,58 руб.

Обеспечение необходимыми ЛП граждан, включенных в Федеральный регистр лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также после трансплантации органов и (или) тканей, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 26.04.2012 г. № 404 (далее – программа 7 ВЗН) по состоянию на 30.01.2017 – 1 106 чел.:

Обслужено 4 560 льготных рецептов

Отпущено ЛП на сумму 475 784,97 тыс.руб.

Средняя стоимость ЛП по 1 рецепту составила 104 338,81 руб.

По обеспечению граждан наркотическими и психотропными лекарственными препаратами (далее – НСиПВ):

Обслужено 5 351 льготных рецептов

Отпущено ЛП на сумму 9 305,04 тыс.руб.

Соотношение рецептов на инъекционные формы к неинъекционным составило 1,44:1.

Выписка льготных рецептов осуществляется в 39 медицинских организациях Министерства здравоохранения Республики Крым. Создано 68 точек выписки льготных рецептов.

По льготному отпуску работает 56 аптечных учреждений Государственного унитарного предприятия Республики Крым «Крым-Фармация» (далее ГУП РК «Крым-Фармация»).

В течение 2017 года ГУП РК «Крым-Фармация» открыты 2 новых

		<p>аптеки (Охотниково, Саксикй р-н и п. Зуя, Белогорский р-н), в 2 аптеках (Ялта и Евпатория) получены лицензии на отпуск НСиПВ, открыты 5 точек отпуска НСиПВ физическим лицам в амбулаторных медицинских организациях (Нижнегорский, Первомайский, Ст. Крым, Кировское, Джанкой).</p>
12.	<p>Предоставить информацию о проведении личных приемов, количестве принятых на них граждан.</p>	<p>Проведено личных приемов – 46, принято 283 заявителя: Министром – 9, принято – 40. Заместителями министра – 37, принято – 243.</p>