

УДК [342.6:61]:347.15/.18 (470.44) (045)

Краткое сообщение

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН КАК ОДИН ИЗ ЭТАПОВ РЕАЛИЗАЦИИ КОНЦЕПЦИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (НА ПРИМЕРЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА РОСЗДРАВНАДЗОРА ПО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ)

Д. Е. Цымбал — руководитель Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Саратовской области, доктор медицинских наук; **Д. Д. Балакина** — ГБОУ ВПО «Саратовский ГМУ им. Разумовского» Минздрава России, кафедра организации здравоохранения, общественного здоровья и медицинского права, аспирант.

WORK WITH CITIZENS' APPEALS AS ONE OF THE STAGES OF IMPLEMENTATION OF THE CONCEPT OF THE OPENNESS OF INFORMATION OF THE EXECUTIVE FEDERAL AUTHORITIES (WITH TERRITORIAL BODY OF THE FEDERAL SERVICE ON SURVEILLANCE IN HEALTHCARE AND SOCIAL DEVELOPMENT OF THE SARATOV REGION, AS AN EXAMPLE)

D. E. Tsybal — Head of the Territorial body of the Federal service on surveillance in healthcare and social development of the Saratov region, Doctor of Medical Science; **D. D. Balakina** — Saratov State Medical University n.a. Razumovsky, Department of Public Health Care Organization and Medical Law, Post-graduate student.

Дата поступления — 31.08.2015 г.

Дата принятия в печать — 15.09.2015 г.

Цымбал Д. Е., Балакина Д. Д. Работа с обращениями граждан как один из этапов реализации концепции информационной открытости федеральных органов исполнительной власти (на примере Территориального органа Росздравнадзора по Саратовской области). Саратовский научно-медицинский журнал 2015; 11 (3): 480–482.

Цель: анализ обращений граждан в Территориальный орган Росздравнадзора по Саратовской области. **Материал и методы.** В исследовании использовались отчеты о результативности работы с обращениями граждан Территориального органа Росздравнадзора по Саратовской области за отчетные периоды 2012, 2013, 2014 гг. и первое полугодие 2015 г. Для проведения исследования привлечен аналитический метод. **Результаты.** Приведено процентное соотношение обоснованных и необоснованных жалоб, структура обращений граждан. **Заключение.** Исследование свидетельствует о высокой эффективности работы Территориального органа Росздравнадзора по Саратовской области с обращениями граждан и проверок учреждений здравоохранения, проводимых на основании этих обращений.

Ключевые слова: обращения граждан, проверки медицинских организаций.

Tsybal DE, Balakina DD. Work with citizens' appeals as one of the stages of implementation of the concept of the openness of information of the executive federal authorities (with Territorial body of the Federal service on surveillance in healthcare and social development of the Saratov region, as an example). Saratov Journal of Medical Scientific Research 2015; 11 (3): 480–482.

The aim: to analyze the appeals of citizens in the Territorial body of the Federal service on surveillance in healthcare and social development of the Saratov region. **Material and methods.** The study presents the results of work with appeals of citizens in the Territorial body of the Federal service on surveillance in healthcare and social development of the Saratov region on 2012, 2013, 2014 and the first half of 2015. We used the analytical method to make the research. **Results.** The study presents the percentage balance of founded and unfounded complaints, structure of the appeals of citizens. **Conclusion.** The study shows the high performance of the work of the Territorial body of the Federal service on surveillance in healthcare and social development of the Saratov region with the appeals of citizens and control actions of medical organizations, based on these appeals.

Key words: the appeals of citizens, control actions of medical organizations.

Введение. Контроль порядка оказания и качества медицинской помощи, контроль за оборотом лекарств и оборотом медицинских изделий — основные направления деятельности, осуществляемой Росздравнадзором. Работа с обращениями граждан является одним из основных этапов реализации ведомственного плана Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзора) по реализации Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти. В настоящее время пациенты могут обратиться в Росздравнадзор не только лично, но и воспользоваться «горячей линией», интернет-порталом либо отправить обращение по почте. Таким образом, на практике реализуется следующее право: граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного

самоуправления [1]. Все обращения граждан подлежат рассмотрению. По своей сути жалобы пациентов являются показателем неудовлетворенности качества и сроками получения медицинской помощи, а также отсутствием льготных лекарственных препаратов. В связи с ростом правовой грамотности жалобы пациентов довольно часто стали превращаться в исковые заявления. Именно поэтому работа с обращениями граждан, налаживание обратной связи и устранение недочетов в работе учреждений здравоохранения и отдельных медицинских работников — важное направление деятельности руководителей здравоохранения как на местах, так и в структуре Росздравнадзора.

Цель исследования: анализ обращений граждан в Территориальный орган Росздравнадзора по Саратовской области.

Материал и методы. Метод исследования — аналитический. Материалами исследования являются отчеты о результативности работы с обращениями граждан Территориального органа Росздравнадзора

Ответственный автор — Балакина Диана Дмитриевна
Тел.: 89053224265
E-mail: cilindra@yandex.ru

по Саратовской области за отчетные периоды 2012 г., 2013 г., 2014 г. и первое полугодие 2015 г.

Результаты. За 2012 г. в Территориальный орган Росздравнадзора по Саратовской области поступило 450 обращений граждан, в 2013 г. 469 обращения, в 2014 г. 405 обращений. За первое полугодие 2015 г. Территориальным органом Росздравнадзора было рассмотрено 240 обращений граждан. При проведении анализа обоснованности жалоб населения выявлено следующее: в 2012 г. количество обоснованных жалоб составило 171 единицу (37,92% от общего числа поданных обращений); в 2013 г. количество обоснованных жалоб 143 (30,49%); в 2014 г. обоснованных жалоб 107 (26,42%); в первом полугодии 2015 г. количество обоснованных жалоб составило 61 (25,21%) (рис. 1). Таким образом, наблюдается тенденция уменьшения процента обоснованных жалоб, предъявляемых пациентами к учреждениям здравоохранения. Однако важно заметить, что даже необоснованные жалобы, оставленные без ответа или рассмотренные с нарушением установленного законодательством срока, могут стать причиной судебного разбирательства [2].

При анализе структуры обращений граждан в Территориальный орган Росздравнадзора по Саратовской области выявляется следующее: в 2012 г. 175 жалоб пациентов касались качества лекарственного обеспечения, что составило 40,51% от общего числа обращений; 137 жалоб пациентов касались качества оказания медицинской помощи, что составило 31,71%; 37 обращений граждан касались нарушения прав инвалидов и социальных гарантий ветеранов (8,57%); в 4 обращениях затрагивались вопросы лицензирования медицинской деятельности (0,93%); в 79 обращениях были затронуты другие вопросы (18,29%).

В 2013 г. 105 жалоб пациентов касались качества лекарственного обеспечения, что составило 23,97% от общего числа обращений; 239 жалоб пациентов касались качества оказания медицинской помощи, что составило 54,57%; 15 обращений граждан каса-

лись нарушения прав инвалидов (3,42%); в 1 обращении затрагивались вопросы лицензирования медицинской деятельности (0,23%); в 76 обращениях были затронуты другие вопросы (16,20%).

В 2014 г. 99 жалоб пациентов касались качества лекарственного обеспечения, что составило 29,29% от общего числа обращений; 230 жалоб пациентов касались качества оказания медицинской помощи, что составило 68,05%; в 9 обращениях затрагивались вопросы лицензирования медицинской деятельности (2,66%).

В первом полугодии 2015 г. 54 жалобы пациентов касались качества лекарственного обеспечения, что составило 21,77% от общего числа обращений; 143 жалобы пациентов касались качества оказания медицинской помощи, что составило 57,66%; в 7 обращениях затрагивались вопросы лицензирования медицинской деятельности (2,82%), в 44 обращениях были затронуты другие вопросы (18,18%) (рис. 2).

При рассмотрении основных категорий граждан, обращающихся с жалобами в Территориальный орган Росздравнадзора по Саратовской области, важное значение имеет категория инвалидов, недовольных работой учреждений здравоохранения. В их числе: пациенты, являющиеся инвалидами общего заболевания, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды вследствие аварии на ЧАЭС и матери детей-инвалидов. Так, в 2012 г. в Территориальный орган Росздравнадзора по Саратовской области поступило 36 (7,98%) обращений от инвалидов общего заболевания, 1 (0,22%) обращение от инвалида Великой Отечественной войны, 1 (0,22%) обращение от матери ребенка-инвалида. В 2013 г. было получено 61 (13,01%) обращение от инвалидов общего заболевания, 7 (1,49%) обращений от матерей детей-инвалидов, 1 (0,21%) обращение от инвалида вследствие аварии на ЧАЭС. В 2014 г. в Территориальный орган Росздравнадзора по Саратовской области поступило 39 (9,63%) обращений от инвалидов общего заболевания, 6 (1,48%) обращений от матерей детей-инвалидов. В первом полуго-

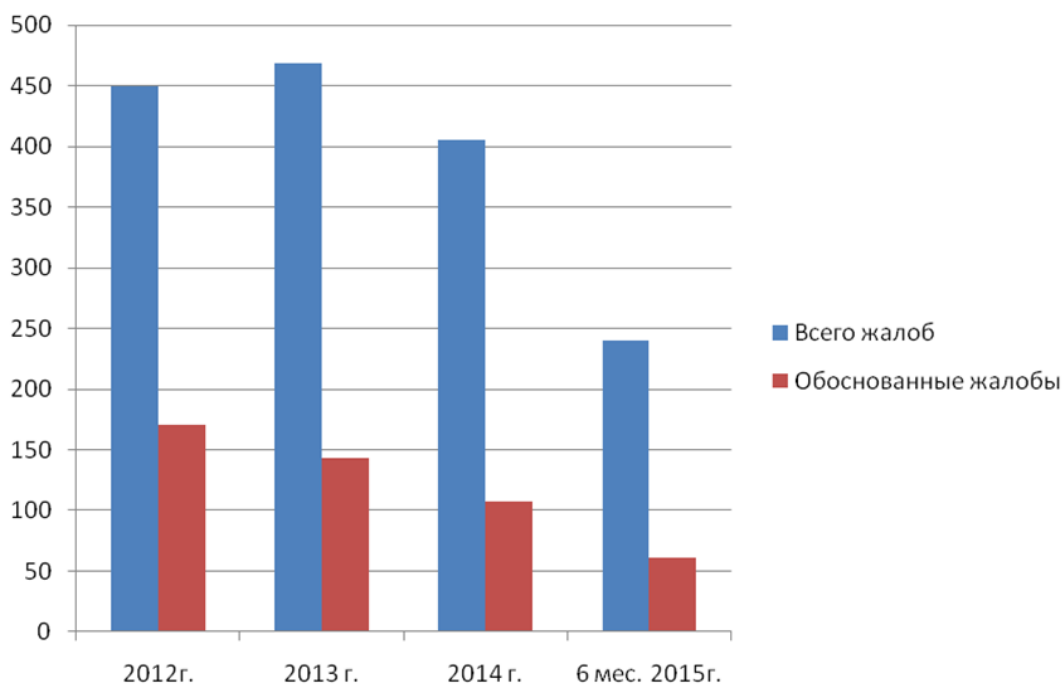


Рис. 1. Соотношение обоснованных и необоснованных жалоб.

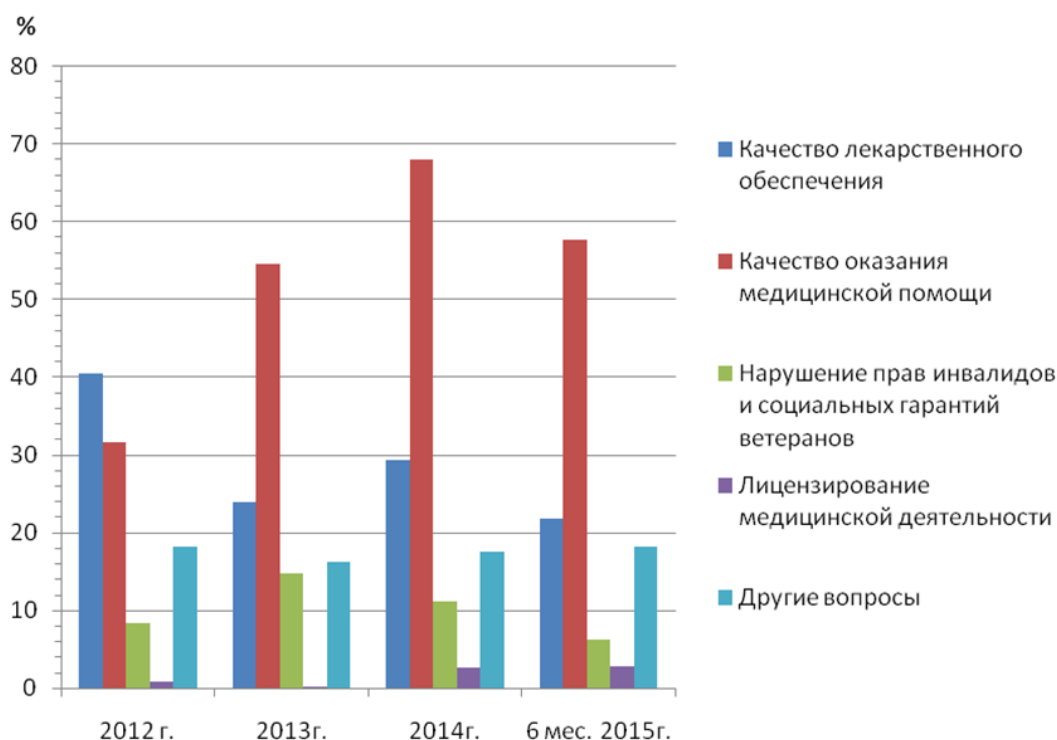


Рис. 2. Структура обращений граждан.

дии 2015 г. было зарегистрировано 13 (5,42%) обращений от инвалидов общего заболевания, 2 (0,83%) обращения от матерей детей-инвалидов.

Обсуждение. В ходе исследования проведен анализ обращений пациентов в Территориальный орган Росздравнадзора по Саратовской области, выявлено процентное соотношение обоснованных и необоснованных жалоб пациентов. Рассмотрены вопросы, предъявляемые пациентами в жалобах, направляемых в Территориальный орган Росздравнадзора по Саратовской области. Выявлены приоритетные вопросы, волнующие население при получении медицинской помощи. Основными направлениями, неудовлетворяющими пациентов при обращении в учреждения здравоохранения, являются обеспечение населения льготными лекарственными препаратами и качество оказываемой медицинской помощи. В структуре обращений граждан, направленных в Росздравнадзор по Саратовской области, выявлены жалобы на нарушение прав инвалидов. Нами была проанализирована статистика обращений инвалидов общего заболевания, инвалидов Великой Отечественной войны, инвалидов вследствие аварии на ЧАЭС и матерей детей-инвалидов. В 2014 г. и первом полугодии 2015 г. наблюдается тенденция снижения количества обращений, поступающих от инвалидов общего заболевания, матерей детей-инвалидов, инвалидов Великой Отечественной войны и инвалидов вследствие аварии на ЧАЭС по сравнению с предыдущими отчетными периодами, что свидетельствует о проведении Росздравнадзором соответствующих проверок

учреждений здравоохранения и об исполнении учреждениями здравоохранения установленных предписаний. В связи с реализацией ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» обращения граждан, в которых затрагивались вопросы лицензирования медицинской деятельности, были единичными. По данным Территориального органа Росздравнадзора по Саратовской области, за анализируемые отчетные периоды жалобы на работу специалистов дерматовенерологического профиля не предъявлялись. Жалоб на работу специалистов стоматологического профиля составили было две в отчетном периоде 2013 г. и три в отчетном периоде 2014 г. Данные жалобы касались качества зубопротезирования.

Заключение. Результаты проведенного исследования свидетельствуют о достаточно высокой эффективности работы Территориального органа Росздравнадзора по Саратовской области с обращениями граждан и проверок учреждений здравоохранения, проводимых на основании этих обращений.

Конфликт интересов не заявляется.

Referens (Литература)

1. The Constitution of Russian Federation dated December 12, 1993. М., 2015. Russian (Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. М., 2015)
2. Karpova OV, Tatarnikov MA, Marochkina EB. Case studies in the control system of the quality of medical care. Head doctor 2015; (9): 16–20. Russian (Карпова О.В., Татарников М.А., Марочкина Е.Б. Социологические исследования в системе управления качеством медицинской помощи. Главный врач 2015; (9): 16–20.)