**Анализ обращений за 2019 год.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Откуда поступили** | **1 квартал**  **179** | **2 квартал**  **176** | **1 полугодие**  **355** | **3 квартал**  **155** | **4 квартал**  **194** | **2 полугодие**  **349** | **2019 год**  **704** |
| Обращения граждан | 54 | 52 | **106** | 44 | 68 | **112** | 218 |
| От МЗРФ | 42 | 43 | **85** | 41 | 51 | **92** | 177 |
| От Главы Республики Адыгея М.К. Кумпилова | 1 | 2 | **3** | 3 | 4 | **7** | 10 |
| От Премьер-министра Наролина | 3 | 1 | **4** | 5 | 3 | **8** | 12 |
| От Заместителя Премьер-министра Сапиева | 3 | - | **3** | 0 | 0 | **0** | 3 |
| От Заместителя Премьер-министра Н.С. Широковой | 22 | 4 | **26** | 10 | 14 | **24** | 50 |
| От Депутатов Государственной Думы РФ | - | 4 | **4** | 0 | 4 | **4** | 8 |
| От Депутатов Государственного Совета Хасе | 2 | 1 | **3** | 0 | 1 | **1** | 4 |
| От Руководителя Администрации Главы Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея | 14 | 29 | **43** | 13 | 21 | **34** | 77 |
| Руководителю приемной Президента Российской Федерации в Республике Адыгея Дрокину | 4 | 1 | **5** | 4 | 6 | **10** | 15 |
| Росздравнадзор | 2 | 6 | **8** | 2 | 0 | **2** | 10 |
| От прокуратуры | 26 | 21 | **47** | 23 | 13 | **36** | 83 |
| «Единая Россия» Черниченко | - | 2 | **2** | 1 | 2 | **3** | 5 |
| От Роспотребнадзора | - | - | **0** | 0 | 1 | **1** | 1 |
| От уполномоченного по правам человека | 2 | 3 | **5** | 0 | 2 | **2** | 7 |
| От глав МО | 2 | 4 | **6** | 7 | 4 | **11** | 17 |
| Страховая компания Ожев, ФОМС | 1 | 2 | **3** | 2 | 0 | **2** | 5 |
| Госинспекция труда | 1 | - | **1** | 0 | 0 | **0** | 1 |
| Пенсионный фонд | - | 1 | **1** | 0 | 0 | **0** | 1 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Из территорий** | | **1 квартал**  **179** | | **2 квартал**  **176** | | **1 полугодие**  **355** | | **3 квартал**  **155** | | **4 квартал**  **194** | | **2 полугодие** | | **2019 год**  **704** | |
| г. Майкоп | | 48 | | 62 | | **110** | | 59 | | 79 | | **138** | | 248 | |
| E-mail | | 66 | | 59 | | **125** | | 34 | | 58 | | **92** | | 217 | |
| Майкопский район | | 15 | | 9 | | **24** | | 14 | | 16 | | **30** | | 54 | |
| Кошехабльский район | | 7 | | 3 | | **10** | | 0 | | 5 | | **5** | | 15 | |
| Красногвардейский район | | 2 | | 6 | | **8** | | 4 | | 4 | | **8** | | 16 | |
| Гиагинский район | | 3 | | 8 | | **11** | | 5 | | 2 | | **7** | | 18 | |
| Шовгеновский район | | 1 | | 2 | | **3** | | 0 | | 1 | | **1** | | 4 | |
| Тахтамукайский район: |  | 11 | 20 | 7 | 17 | **18** | **37** | 8 | 24 | 11 | 16 | **40** | **19** | 77 | 37 |
| п. Яблоновский |  | 6 | 8 | **14** | 15 | 4 | **19** | 33 |
| п. Энем |  | 3 | 2 | **5** | 1 | 1 | **2** | 7 |
| Теучежский район: |  | 2 | 5 | 3 | 6 | **5** | **11** | 2 | 11 | 3 | 6 | **17** | **5** | 28 | 10 |
| г. Адыгейск |  | 3 | 3 | **6** | 9 | 3 | **12** | 18 |
| Другая территория | | 12 | | 4 | | **16** | | 4 | | 7 | | **11** | | 27 | |

Вопросы:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **1 квартал**  **179** | **2 квартал**  **176** | **1 полугодие**  **355** | **3 квартал**  **155** | **4 квартал**  **194** | **2 полугодие** | **2019** |
| Качество оказания медицинской помощи | 33 | 23 | **56** | 22 | 26 | **48** | 104 |
| Организация лечения | 35 | 38 | **73** | 26 | 50 | **76** | 149 |
| Направление на лечение | 6 | 9 | **15** | 6 | 4 | **10** | 25 |
| Возмещение денежных средств за лечение | 12 | 17 | **29** | 8 | 22 | **30** | 59 |
| Лекарственное обеспечение | 19 | 16 | **35** | 19 | 21 | **40** | 75 |
| Установление (снятие) группы инвалидности | 8 | 11 | **19** | 12 | 14 | **26** | 45 |
| Этика и деонтология | 3 | 2 | **5** | 9 | 5 | **14** | 19 |
| Благодарность | 6 | 8 | **14** | 9 | 6 | **15** | 29 |
| Выделение путевки (реабилитация) | 4 | 5 | **9** | 0 | 1 | **1** | 10 |
| Питание детей и беременных | 1 | - | **1** | 0 | 0 | **1** | 2 |
| Организация работы мед учреждения, строительство ФАПов | 27 | 32 | **59** | 30 | 36 | **66** | 125 |
| Зарплата, трудоустройство | 23 | 10 | **33** | 14 | 8 | **22** | 55 |
| Улучшение жилищных условий | 2 | 1 | **3** | 0 | 0 | **0** | 3 |
| Зубопротезирование | - | 4 | **4** | 0 | 1 | **1** | 5 |

За 12 месяцев 2019 года в Министерство здравоохранения Республики Адыгея поступило всего **1485** обращения граждан:

**704** письменных обращений,

**158** обращений по телефону «Горячей линии», размещенному на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Адыгея; **(70+88)**

**623**  обращений по телефону оперативно-диспетчерского отдела ГБУЗ РА «АРЦМК».(**296+327).**

Анализ деятельности по работе «Горячей линии» для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи в медицинских организациях Республики Адыгея за 2019 год.

В 2019 году было принято и зарегистрировано **623** обращения в отношении 22 медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Адыгея и 26 прочих обращений. Общее количество обращений, зарегистрированных в 2019 году, больше числа обращений, зарегистрированных за 2018 год на **23,1%** (117 обращений). Наибольшее количество обращений связано с вопросами оказания медицинской помощи в ГБУЗ РА «МГП» - 15,9%, ГБУЗ РА «Тахтамукайская ЦРБ» (Яблоновская поликлиника, Энемская районная больница) – 18,9%, ГБУЗ РА «АРКБ» - 10,2%, ГБУЗ РА «МГКБ» - 5,9 %. Все обращения плановые, которые в регламентированные сроки были направлены на рассмотрение и принятие мер в Министерство здравоохранения Республики Адыгея.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Всего обращений, в т.ч. по медицинским организациям: | Количество обращений | % от общего числа обращений |
| ГБУЗ РА «МГП» | 99 | 15,9 |
| ГБУЗ РА «МГКБ» | 37 | 5,9 |
| ГБУЗ РА «ЦРБ Майкопского района» | 25 | 4,0 |
| ГБУЗ РА «Тахтамукайская ЦРБ» всего,  в т.ч. | 137 | 22,0 |
| *-Яблоновская поликлиника* | 70 | 11,02 |
| *-Энемская районная больница* | 48 | 7,7 |
| ГБУЗ РА «Ханская поликлиника» | 11 | 1,7 |
| ГБУЗ РА «АРДКБ» | 20 | 3,2 |
| ГБУЗ РА «АРКПНД» | 7 | 1,12 |
| ГБУЗ РА «АРКБ» | 64 | 10,2 |
| ГБУЗ РА «Гиагинская ЦРБ» | 25 | 4,0 |
| ГБУЗ РА «МГДП» | 23 | 3,7 |
| ГБУЗ РА «АРКОД им. М.А. Ашхамафа» | 31 | 4,9 |
| ГБУЗ РА «АРССМП» | 38 | 6,0 |
| ГБУЗ РА «АРКСП» | 15 | 2,4 |
| ГБУЗ РА «Кошехабльская ЦРБ» | 11 | 1,07 |
| ГБУЗ РА «Шовгеновская ЦРБ» | 5 | 0,8 |
| ГБУЗ РА «Красногвардейская ЦРБ» | 17 | 2,7 |
| ГБУЗ РА «АМБ им. К.М.Батмена», в т.ч. | 13 | 2,1 |
| -*Теучежская районная больница* | 1 | 0,16 |
| ГБУЗ РА «АРКИБ» | 15 | 2,4 |
| ГБУЗ РА «АРНД» | 2 | 0,3 |
| ГБУЗ РА «АРКПТД» | 2 | 0,3 |
| Прочие | 26 | 4,1 |
| ИТОГО | 623 | 100 |

Наибольшее количество обращений связаны с вопросами организации медицинской помощи в медицинских организациях. Наибольший удельный вес из общего числа обращений составляют обращения по вопросам соблюдения этики, деонтологии и организации медицинского обслуживания – 27,1 %, на втором месте – обращения по педиатрии – 8,8%, на третьем месте – по вопросам организации оказания медицинской помощи по онкологическим заболеваниям – 7,2%, по терапевтической помощи – 7,0%, хирургии и травматологии – 6,6 %.

В 2019 год поступило так же 26 благодарственных обращений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Виды медицинской помощи** | **Абсолютное число** | **Удельный вес, %** |
| этика и деонтология | 169 | 27,1 |
| педиатрия | 55 | 8,8 |
| терапия | 44 | 7,0 |
| хирургия, травматология | 41 | 6,6 |
| неврология | 40 | 6,4 |
| онкология | 45 | 7,2 |
| стоматология | 18 | 2,9 |
| скорая медицинская помощь | 15 | 2,4 |
| гинекология | 20 | 3,2 |
| кардиология | 16 | 2,6 |
| оториноларингология | 5 | 0,8 |
| офтальмология | 11 | 1,8 |
| урология | 3 | 0,5 |
| офтальмология | 11 | 1,8 |
| гастроэнтерология | 4 | 0,6 |
| инфекционные болезни | 10 | 1,6 |
| фтизиатрия | 2 | 0,3 |
| пульмонология | 5 | 0,8 |
| наркология | 1 | 0,2 |
| нейрохирургия | 2 | 0,3 |
| по вопросам вакцинации | 4 | 0,6 |
| по аптечным учреждениям | 3 | 0,5 |
| прочие | 74 | 11,9 |
| благодарности | 26 | 4,1 |
| Итого | 623 |  |

На основе опыта работы по приему и передаче обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи в медицинских организациях Республики Адыгея можно сделать следующие выводы:

- прием каждого обращения во временном интервале занимает от 10 до 30 минут, обработка обращения и документальное оформление - около 30 минут;

-большая часть обратившихся граждан на «Горячую линию» желают получить ответ на интересующий вопрос или проблему непосредственно в момент обращения;

-количество обращений, как сказано выше, увеличивается, доходя порой до 6 обращений в течение 1,5-2 часов.