**Отделение Общественного Совета по защите прав пациентов при Территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Чукотскому автономному округу**

**ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ**

г. Анадырь

**21 марта 2018 года**

Председательствовала: Врио руководителя Территориального органа Росздравнадзора по Чукотскому автономному округу Фирманова С.А.

 Присутствовали:

- Острась В.В., главный государственный инспектор отдела контроля за медицинской и фармацевтической деятельностью Территориального органа Росздравнадзора по Чукотскому автономному округу;

- Добротолюбова Е.А., государственный инспектор отдела контроля за медицинской и фармацевтической деятельностью Территориального органа Росздравнадзора по Чукотскому автономному округу;

- Микоткина О.И., директор ГКУСО «Чукотский социально-реабилитационный центр несовершеннолетних»;

- Даниловская Т.Н., заведующая поликлиникой ГБУЗ «Чукотская

окружная больница»;

- Чагин А.П., директор Чукотского территориального фонда ОМС;

- Шмелёва Т.И., директор ГП ЧАО «Чукотфармация»;

- Мирошниченко С.Н., врач специалист - эксперт Чукотского

филиала АО "Страховая компания "Согаз-Мед".

**Вопросы, рассмотренные на заседании Общественного Совета:**

1. Результаты работы в Территориальном органе Росздравнадзора по Чукотскому автономному округу с обращениями граждан по вопросам охраны здоровья – предложения и рекомендации по снижению их количества и предотвращению конфликтных ситуаций в медицинских организациях Чукотского АО.

2. Утверждение состава Совета по защите прав пациентов при Территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Чукотскому автономному округу на 2018 год.

**По первому вопросу:** результаты работы территориального с обращениями граждан по вопросам охраны здоровья – предложения и рекомендации по снижению их количества и предотвращению конфликтных ситуаций в медицинских организациях Чукотского АО.

Заслушали выступления:

1. Острась В.В., главного государственного инспектора отдела контроля за медицинской и фармацевтической деятельностью Территориального органа Росздравнадзора по Чукотскому автономному округу.

Работа с обращениями граждан является важнейшим элементом комплексной работы территориального орана Росздравнадзора. Это позволяет не только решать вопросы пациентов, но и получать оперативную информацию о наиболее актуальных проблемах здравоохранения округа. Основными принципами регулирования правоотношений связанных с рассмотрениями обращений граждан являются законность, единство требований к поступающим обращениям, «прозрачность» деятельности должностных лиц, равенство физических и юридических лиц, гарантия соблюдения прав, интересов и свобод, недопустимость проявления волокиты и бюрократизма, соблюдение сроков рассмотрения обращений.

За 2017 год в территориальный орган Росздравнадзора поступило 30 обращений граждан. Анализ обращений граждан показывает уменьшение количества поступивших обращений граждан на 2 от 2016 года и на 4 от 2015 года.

Наибольшее количество обращений касаются качества оказания медицинской помощи. В 2017 году на эту тематику поступило 18 заявлений. На втором месте стоят вопросы лекарственного обеспечения граждан – 4 обращения. Надо отметить, что в структуре обращений по категории заявителей наибольшую активность проявляют наименее социально защищенные группы населения: пенсионеры, инвалиды. Далее идут обращения по вопросам лицензирования, о разрешении работать лицам, имеющим иностранный диплом и другие.  Два обращения содержали вопросы о нарушении этики медицинским работником при оказании помощи пациенту.

Обращения граждан касающиеся, по мнению заявителей, некачественно оказанной медицинской помощи или лекарственного обеспечения льготных категорий граждан, распределились следующим образом: ГБУЗ ЧОБ – 48% от всех заявлений на эту тематику, ММЦ г. Билибино – 26%, Чаунская и Провиденская РБ – по 8% обращений, ММЦ п. Эгвекинот и Чукотская РБ – по 5% от всех обращений.

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обращения, поданные в порядке, установленном Законом, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Отказ в приеме обращения запрещается.

Существуют различные варианты поступления обращений граждан в территориальный орган Росздравнадзора - гражданин может обратиться как напрямую в Росздравнадзор так и в любой государственный орган власти округа, где существует перемещение обращений по подведомственности в соответствии с поставленными вопросами.

При наличии в обращении вопросов входящих в компетенцию территориального органа, данные заявления будут направлены в территориальный орган для рассмотрения. В любом случае заявитель получит ответ на поставленные вопросы.

Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений. Всем обратившимся в территориальный орган Росздравнадзора гражданам ответы даны в установленные законом сроки.

Поступившие по различным каналам обращения граждан в 2017 году распределились следующим образом: по почте поступило 11 обращений, 9 обращений поступило из других органов власти округа (прокуратура, следственное управление следственного комитета, аппарат губернатора и правительства ЧАО), с помощью сети интернет на официальный сайт РЗН поступило 4 заявления, 4 обращения зарегистрированы во время проведения личного приема граждан руководителем территориального органа, 2 обращения были приняты должностными лицами по служебному телефону.

Результаты рассмотрения обращений в 2017 году следующие: по 12 обращениям заявителям были даны подробные письменные разъяснения по существу поставленных вопросов; полностью или частично подтвердились факты, указанные в 4-х обращениях; факты не подтвердились в 7 случаях. По результатам рассмотрения 7-ми обращений приняты меры - выданы предписания об устранении выявленных нарушений, составлены протоколы об административных нарушениях, а также предостережения о недопущении нарушений обязательных требований.

Анализ затронутых в обращениях граждан вопросов поступивших в 2015-2017 годах показывает, что основная часть вопросов связанная с организацией оказания медицинской помощи и лекарственным обеспечением в учреждениях здравоохранения, принципами этики и деонтологии, иные *конфликтные ситуации могли быть решены непосредственно и сразу в ходе их возникновения в медицинских организациях*. Так, например, одна жалоба на нарушение норм этики и деонтологии медицинским работником, поступила от жителя пос. Эгвекинот. В результате проведенных мероприятий, руководством ГБУЗ «ММЦ» п. Эгвекинот, медицинской сестре, допустившей некорректное поведение по отношению к пациенту, объявлен выговор. В связи с этим считаем, что руководителям медицинских организаций округа необходимо продолжить работу с заявителями на личном приеме, организовать коллегиальное рассмотрение обращений граждан на врачебной комиссии, проводить ежемесячный мониторинг удовлетворенности населения медицинской помощью, а также анализ результатов работы с обращениями граждан, обеспечить функционирование «горячих линий», «ящиков доверия», электронной формы обращения. Надлежащее качество выполнения указанных мероприятий позволит сократить число обращений в вышестоящие инстанции и повысить уровень удовлетворенности населения качеством медицинской помощи.

12 декабря 2017 года в Российской Федерации прошел Общероссийский день приема граждан, когда с 12 до 20 часов по местному времени граждане могли обратиться в территориальный орган по интересующим вопросам. Информация о времени и месте приема граждан была размещена на сайте территориального органа. В этот день обращений от граждан не поступило.

2. Добротолюбова Е.А., государственный инспектор отдела контроля за медицинской и фармацевтической деятельностью Территориального органа Росздравнадзора по Чукотскому автономному округу поддержала точку зрения выступившего, что основная нагрузка и ответственность по работе с обращениями граждан всех категорий ложится на руководителей медицинских организаций округа и что основная форма работы с обратившимися должна проводиться на личном приеме таких граждан. Также выступающая предложила – постоянно дополнительно и широко информировать граждан на территории медицинской организации о возможности напрямую обратиться к руководителю ЛПУ в отведенное время.

3. Микоткина О.И. (директор ГКУСО «Чукотского социально-реабилитационного центра несовершеннолетних») и Даниловская Т.Н. (заведующая поликлиникой ГБУЗ «Чукотская окружная больница») в своих выступлениях поддержали данную точку зрения.

**По второму вопросу:** об утверждении состава Совета по защите прав пациентов при Территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Чукотскому автономному округу на 2018 год и плана работы Совета на 2018 год - заслушали Микоткину О.И., директора ГКУСО «Чукотский социально-реабилитационный центр несовершеннолетних».

Был предложен следующий состав и план работы Совета:

**Состав Совета общественных организаций по защите прав пациентов при Территориальном органе Росздравнадзора по Чукотскому автономному округу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Фамилия, имя, отчество | Наименование некоммерческой организации |
| 1 | Даниловская Татьяна Николаевна | Заведующая поликлиникой ГБУЗ «Чукотская окружная больница» |
| 2 | Евграфова Виктория Валериевна | Адвокат юридической консультацииг. Анадырь |
| 3 | Микоткина Ольга Ивановна | Директор ГКУСО «Чукотский социально-реабилитационный центр несовершеннолетних» (Детский дом) |
| 4 | Мирошниченко Светлана Николаевна | Врач специалист - эксперт Чукотского филиала АО "Страховая компания "Согаз-Мед" |
| 5 | Носкова Наталья Николаевна | Руководитель ФКУ «ГБ МСЭ по Чукотскому автономному округу» |
| 6 | Осинцева Евдокия Павловна | Директор ГБУ СОН«Анадырский окружнойпсихоневрологический интернат» |
| 7 | Хван Мария Геннадьевна | Заместитель председателя Совета депутатов городского округа Анадырь |
| 8 | Чагин Андрей Петрович | Директор Чукотского территориального фонда ОМС |
| 9 | Жиленко Ольга Васильевна | Бухгалтер ГКУСО «Чукотский социально-реабилитационный центр несовершеннолетних» (Детский дом) |
| 10 | Шмелёва Татьяна Иннокентьевна | Директор ГП ЧАО «Чукотфармация» |

**ПЛАН**

**работы Совета общественных организаций по защите прав пациентов при Территориальном органе Росздравнадзора по Чукотскому автономному округу на 2018 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Мероприятие | Срок |
| 1 | Результаты работы с обращениями граждан по вопросам охраны здоровья – предложения и рекомендации по снижению их количества и предотвращению конфликтных ситуаций в медицинских организациях Чукотского АО.Утверждение состава Совета на 2018 год | 1 квартал |
| 2 | Диспансеризация детей,оставшихся без попечения родителей, в том числе усыновленных (удочеренных), принятых под опеку (попечительство), в приемнуюили патронатную семью в Чукотском АО. Проблемы дальнейшего обследования и лечения данной категории детей. | 2 квартал |
| 3 | Ситуация с обеспечением детским питанием детей первых лет жизни в Чукотском АО, согласно Постановления Правительства Чукотского автономного округа от 6 июля 2016 г. № 372"Об утверждении Положения о порядке бесплатного обеспечения детским питанием детей первых лет жизни, специальным питанием беременных и кормящих женщин, проживающих на территории Чукотского автономного округа". | 3 квартал |
| 4 | Соблюдение прав граждан на охрану здоровья при остром коронарном синдроме и остром нарушении мозгового кровообращения в Чукотском АО. | 4 квартал |

Состав и план работы Совета по защите прав пациентов при Территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Чукотскому автономному округу в 2018 принят единогласно.

Председатель отделения Общественного Совета по защите прав пациентов при Территориальном органе Росздравнадзора по Чукотскому автономному округу Микоткина О.И. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Секретарь заседания Острась В.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_