Всероссийский
союз
пациентов

Общественный мониторинг работы «горячих линий» в сфере здравоохранения в ЮФО и СКФО в 2015 году

Власов Ян Владимирович
Со- председатель Всероссийского союза пациентов
Доктор медицинских наук, профессор

Ставрополь, 24 января 2015 года

Общественный мониторинг «горячих линий»

Настоящий доклад подготовлен по итогам общественного мониторинга работы «горячих линий» в сфере здравоохранения в регионах Южного Федерального округа и Северо-Кавказского Федерального округа в 2015 году.

Общественный мониторинг проводился Всероссийским союзом пациентов при поддержке членов общественных советов при федеральных и региональных органах управления государственной системой здравоохранения.

Сбор информации в ходе мониторинга осуществлялся путем контент-анализа официальных данных, опубликованных органами власти в сети Интернет; анализа публикаций СМИ; анализа отчетных и справочных данных, предоставленных организаторам мониторинга общественными советами; вторичного анализа массива социологических исследований деятельности НКО пациентов и общественных советов в сфере здравоохранения, проведенных ВСП в 2015 году.

«Горячие линии» - зона особого внимания

Минздрав создал горячую линию

12 марта 2013, 18:40 2795 0

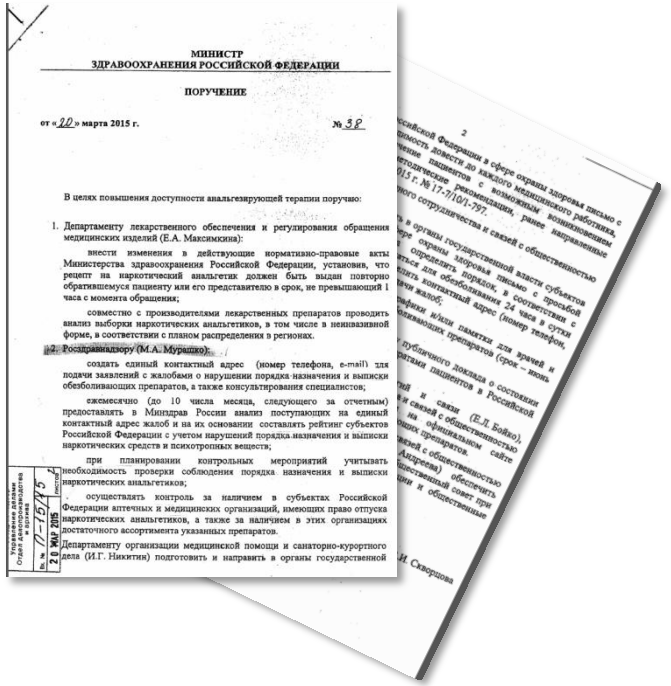
Глава Правительства РФ Дмитрий Медведев провел совещание с вице-премьерами. Говорили, прежде всего, о здоровье детей и медицинском страховании.

По словам Медведева, в сфере детской медицины в последние годы происходят существенные позитивные изменения, в частности, введены в эксплуатацию объекты, где оказывают современную, по-настоящему высокотехнологичную помощь. Многие из видов медицинской помощи предусмотрены обязательным медицинским страхованием и оказываются бесплатно.

Заместитель Председателя правительства Ольга Голодец подчеркнула, что обязательным медицинским страхованием с недавних пор гарантированы полные курсы лечения для многих сложных заболеваний. Например, это касается химиотерапии, установка инсулиновых помп детям и т. д.

Для поддержки граждан создана горячая линия, которая называется help@rosminzdrav.ru. Такие же линии сейчас организуются во всех регионах Российской Федерации. Граждане смогут узнать, входит ли то или иное лечение в программу обязательного медицинского страхования.

Автор: Валерия Одинцова



МИНИСТР
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОРУЧЕНИЕ

от «20» марта 2015 г. № ВП

В целях повышения доступности анальгезирующей терапии поручаю:

1. Департаменту лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий (Е.А. Максимкина):

внести изменения в действующие нормативно-правовые акты Министерства здравоохранения Российской Федерации, установив, что рецепт на наркотический анальгетик должен быть выдан повторно обратившемуся пациенту или его представителю в срок, не превышающий 1 часа с момента обращения;

совместно с производителями лекарственных препаратов проводить анализ выборки наркотических анальгетиков, в том числе в неинвазивной форме, в соответствии с планом распределения в регионах.

2. Росздравнадзору (М.А. Мурашко):

создать единый контактный адрес (номер телефона, e-mail) для подачи заявлений с жалобами о нарушении порядка назначения и выписки обезболивающих препаратов, а также консультирования специалистов;

ежемесячно (до 10 числа месяца, следующего за отчетным) предоставлять в Минздрав России анализ поступающих на единый контактный адрес жалоб и на их основании составлять рейтинг субъектов Российской Федерации с учетом нарушений порядка назначения и выписки наркотических средств и психотропных веществ;

при планировании контрольных мероприятий учитывать необходимость проверки соблюдения порядка назначения и выписки наркотических анальгетиков;

осуществлять контроль за наличием в субъектах Российской Федерации аптечных и медицинских организаций, имеющих право отпуска наркотических анальгетиков, а также за наличием в этих организациях достаточного ассортимента указанных препаратов.

Департаменту организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела (И.Г. Никитин) подготовить и направить в органы государственной

Перечень поручений Президента по итогам форума «За качественную и доступную медицину!»

Владимир Путин подписал перечень поручений по итогам форума «За качественную и доступную медицину!», состоявшегося 7 сентября 2015 года. Поручения даны Правительству Российской Федерации и органам исполнительной власти субъектов РФ:

Пр-2335, п.3в
в) обеспечить функционирование в субъектах Российской Федерации «горячих линий» по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи.
Доклад – до 31 декабря 2015 года
Срок исполнения – 31 декабря 2015 года

Понимание технологии «горячей линии»

Происхождение

Выражение появилось от английского «Hot line». Стало известным после того, как 30 августа 1945 г. «горячая линия» была установлена между правительствами СССР и США.

Определение

Прямая линия экстренной связи для решения неотложных вопросов.

Энциклопедический словарь крылатых слов и выражений

Эффективное и непрерывное обслуживание абонентов по любым каналам связи.

Определение, распространенное в маркетинге

Специально выделенная телефонная линия, предназначенная для помощи людям, оказавшимся в беде

Толковый словарь русского языка

Официально выстроенные коммуникации для оперативного получения информации, влияющей на состояние субъекта.

Медиапортал о безопасности «Хранитель»

Понимание технологии «горячей линии»

Выгоды и преимущества применения

Выгодно организатору. Экономия ресурсов и усилий при максимальном охвате интересантов. Пользователь сам обращается с целью информирования. Дает информацию о ситуации. Позволяет оперативно снижать риски. Повышает удовлетворенность получателей услуг. Формирует имидж.

Удобно обращающемуся. Доступная, оперативная, полная, гибко формируемая под запрос информация. Особо полезна при решении спорных вопросов. Клиент уверен, что решают именно его проблему, и он получит ответ в тот же момент.

Основные принципы технологии «Горячей линии»

- ✓ Организованность
- ✓ Непрерывность
- ✓ Доступность
- ✓ Непосредственность
- ✓ Оперативность
- ✓ Конкретность помощи
- ✓ Анализ и использование результатов

Сеть горячих линий в сфере здравоохранения

Сеть горячих линий в сфере здравоохранения

* Наиболее активные организаторы

Горячие линии при федеральных органах здравоохранения

	Министерство здравоохранения РФ (данные за 1 полугодие)	Росздравнадзор (данные за 2015 год)
Название	• Горячая линия help@rosminzdrav.ru для общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи; • Горячая линия по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи; • Горячая линия телефона доверия	• Горячая линия Росздравнадзора по вопросам назначения, выписки и обеспечения обезболивающими и другими лекарственными препаратами
Дата запуска	С 1 марта 2013 г.	С 7 апреля 2015 г.
Каналы связи	help@rosminzdrav.ru , 8 800 200-03-89, 8 495 627-29-93	8 800 500 18 35
Работа	Круглосуточно	Работа днем. Ночью только прием
Обращений	Общее число 53830 обращений за 6 мес. Горячая линия – н/д	2582 обращений
Наиболее активные регионы	• Москва - 8658 обращений • Московская область -3081 обращений • Севастополь – 1550 обращений • Санкт-Петербург – 1206 обращений • Республика Калмыкия – 640 обращений	• Москва - 66 обращений • Московская область – 45 обращений • Краснодарский край -46 обращений • Челябинская область -29 обращений • Самарская область -28 обращений • Республика Татарстан – 25 обращений • Ростовская область -22 обращений • Алтайский край -15 обращений • Астраханская область -15 обращений
Тематика	• Организация и качество мед. помощи – 25193 (46,8 %) • Работа учреждений здравоохранения – 10514 (19,5 %) • Лекарственное обеспечение - 6459 (12,0 %) • ЗП мед.работников, кадровое обеспечение учреждений, проф. подготовка работников. – 3921 (7,3 %) • Другое - 7743 (14, 4 %)	• Отказ в выписке рецепта на обезболивающие л/с – 155 (6%) • Отсутствие обезболивающих л/с в аптеках - 106 (4,1%) • Выписка малого кол-ва обезболивающих л/с-261 (10,1%) • Недостаточность эффекта от препарата - 52 (2%) • Отказ в выписке обезболивающих л/с, так как заявитель не прикреплен к медицинскому учреждению – 50 (2%)
Реакция	Меры приняты по 436 Даны разъяснения 22489 Перенаправлены 27349 На рассмотрении 3556	1325 решены в течении 2-3 часов

* Здесь и далее использованы данные из открытых источников – официальных публикаций и докладов.

Горячие линии при органах здравоохранения в регионах

Регион	Горячие линии при органах управления здравоохранением	Горячие линии при ТО Росздравнадзора
Астраханская область	1. По вопросам оказания мед. помощи и лекарственного обеспечения 2. По вопросам обезболивающей терапии 3. По вопросам обеспечения льготными л/с	1. Федеральная горячая линия при РЗН 2. Региональная горячая линия при РЗН 3. Региональная горячая линия при ОС РЗН
Волгоград-ская область	1. По лекарственному обеспечению 2. По вопросам организации медицинской помощи 3. По вопросам обезболивания	1. Федеральная горячая линия 2. Региональная горячая линия при РЗН
Ростовская область	1. По вопросам лекарственного обеспечения 2. По вопросам по организации и качеству медицинской помощи в ЛПУ 3. По вопросам борьбы с коррупцией	1. Федеральная горячая линия 2. Региональная горячая линия при РЗН
Кабардино-Балкарская Республика	1. Справочная информация 2. Оказание медицинской помощи детям 3. Оказание медицинской помощи взрослым 4. Оказание высокотехнологичной медицинской помощи 5. Оказание паллиативной помощи 6. Лекарственное обеспечение	1. Федеральная горячая линия 2. Региональная горячая линия при РЗН 3. Региональная горячая линия при Общественном совете (ОС) РЗН (нет контактов)
Карачаево-Черкесская Республика	1. Круглосуточная «Горячая линия» 2. Телефон доверия для обращения граждан 3. Горячая линия по вопросам обеспечения льготными л/с 4. Телефон лицензирования и контроля качества медицинской помощи 5. Горячая линия по вопросам обезболивания	1. Федеральная горячая линия 2. Региональная горячая линия при РЗН 3. Региональная горячая линия при ОС РЗН
Краснодар-ский край	1. По вопросам оказания медицинской помощи и льготного лекарственного обеспечения 2. По вопросам профилактики факторов риска хронических неинфекционных заболеваний 3. По вопросам оказания медицинской помощи и льготного л/с обеспечения, записи на прием к врачу через Интернет	1. Федеральная горячая линия 2. Региональная горячая линия при РЗН
Республика Ингушетия	1. Горячая линия при министерстве здравоохранения	1. Федеральная горячая линия

Горячие линии при органах здравоохранения в регионах

Регион	Горячие линии при органах управления здравоохранением	Горячие линии при ТО Росздравнадзора
Республика Адыгея	1. По лекарственному обеспечению 2. Для приема обращений граждан по вопросам оказания мед. помощи 3. Также на сайте указаны ряд горячих линий учреждений	1. Федеральная горячая линия 2. Региональная горячая линия при РЗН 3. Региональная горячая линия при ОС РЗН (нет контактов)
Республика Дагестан	1. Горячая линия министерства здравоохранения и телефон доверия 2. По вопросам дополнительного лекарственного обеспечения льготных категорий граждан 3. По вопросам высокотехнологичной медицинской помощи 4. По вопросам лицензирования, 5. По вопросам оплаты труда медицинских работников 6. По вопросам обеспечения обезболивающей терапией	1. Федеральная горячая линия 2. Региональная горячая линия при РЗН 3. Региональная горячая лини при ОС РЗН (нет контактов)
Республика Калмыкия	1. Горячая линия при министерстве здравоохранения	1. Федеральная горячая линия 2. Региональная горячая линия при РЗН
Республика Северная Осетия-Алания	1. Горячая линия Министерства здравоохранения Республики 2. Горячая линия по вопросам лекарственного обеспечения	1. Федеральная горячая линия 2. Региональная горячая линия при РЗН по вопросам качества оказания медицинской помощи населению 3. Региональная горячая линия при РЗН по вопросам обращения лекарственных средств и изделий медицинского назначения 4. Региональная горячая лини при ОС РЗН
Ставропольский край	1. Горячая линия при министерстве здравоохранения	1. Федеральная горячая линия 2. Региональная горячая линия при РЗН 3. Региональная горячая линия при ОС РЗН
Чеченская республика	1. Горячая линия при министерстве здравоохранения 2. Горячая линия по вопросам оплаты труда	1. Федеральная горячая линия 2. Региональная горячая лини при РЗН 3. Региональная горячая лини при ОС РЗН (нет контактов)

Количество обращений в горячие линии в регионах

Регион	Обращения граждан в «горячие линии» региональных органов управления здравоохранением	
	Период	Количество обращений
Волгоградская область	2015 год	8582
Краснодарский край	2015 год	7937
Кабардино-Балкарская Республика	2015 год	Более 3000
Ростовская область	2015 год	Более 2000
Республика Дагестан	2015 год	1633
Астраханская область	С 01.10.2015 по 31.12.15	330
Республика Ингушетия	2015 год	119
Карачаево-Черкесская Республика	С 28.09.15 по 11.01.16	63
Республика Адыгея	Нет данных	Нет данных
Республика Калмыкия	Нет данных	Нет данных
Республика Северная Осетия-Алания	Нет данных	Нет данных
Ставропольский край	Нет данных	Нет данных
Чеченская республика	Нет данных	Нет данных

Качество работы и отчетности различно.
На данный момент известно не менее, чем о 43664 обращениях в региональные горячие линии.

Тематика обращений в горячие линии в регионах

Тематика обращений	Доля обратившихся, %
Вопросы качества и доступности медицинской помощи	39,0
Вопросы лекарственного обеспечения	21,7
Режим работы и контакты медицинских организаций	5,8
Работа с кадрами, оплата труда, переподготовка	4,5
Вопросы высокотехнологичной медицинской помощи	3,8
Работа бюро медико-социальной экспертизы	3,3
Вопросы оформления медицинской документации	2,4
Благодарности в адрес сотрудников	1,8
Лицензирование деятельности	1,2
Нарушение этики медицинскими работниками	1,1
Вопросы санаторно-курортного лечения	0,2
Другое	14,9

Рассчитано по данным, обнародованным органами управления здравоохранения: Республики Адыгея, Республики Ингушетия, Карачаево-Черкесской Республики, Кабардино-Балкарской Республики, Волгоградской области, Ставропольского края, Краснодарского края

Тематика обращений в горячие линии по регионам СКФО-ЮФО

Регион	Тематика обращений
Астраханская область	«…Чаще всего - вопросы оказания помощи в лечении и обследовании, лекарственном обеспечении, получения квот на высокотехнологичную медпомощь, получение психологической помощи…»
Ростовская область	«…Интересовались обеспечением лекарствами по льготным и бесплатным рецептам, порядком выдачи полисов, направления в федеральные мед.центры и на санаторно-курортное лечение, оформлением листков временной нетрудоспособности. Высказаны жалобы по поводу качества оказания услуг, мздоимства, недостатка лекарств в стационарных отделениях, нарушения медицинской этики. Поступили благодарности врачам Дона…»
Волгоградская область	Вопросы оказания медицинской помощи – 3012 (28,9%); Вопросы лекарственного обеспечения – 1203 (11,5%); Благодарности в адрес сотрудников - 1133 (10,9%); Вопросы качества оказания медицинской помощи – 523 (5%); Вопросы медицинского обеспечения сельских жителей – 332 (3,2%); Вопросы высокотехнологичной медицинской помощи – 306 (2,9%); Вопросы кадрового обеспечения – 197 (1,9%); Вопросы закрытия медицинских учреждений – 196 (1,9%); Вопросы санаторно-курортного лечения – 122 (1,2%); Вопросы организации и оплаты труда мед. работников -116 (1,1%).
Республика Адыгея	По вопросам качества медицинской помощи - 22 (51%); По обеспечению лекарственными препаратами – 4 или (9,3%); По выдаче разрешений на работу лицам с иностранным дипломом – 3 (7%); По вопросам лицензирования деятельности – 3 (7%); По вопросам медицинского освидетельствования – 2 (4,7%); По вопросам обращения медицинских изделий – 1 (2,3%); По вопросам, не относящимся к деятельности Росздравнадзора – 8 (18,6%).
Республика Дагестан	«Большая часть обращений заключается в жалобах на халатность работников, недостаточное обеспечение л/с, на необоснованный отказ в госпитализации по направлению поликлиники, на работу скорой помощи, на затягивание оформления документов на МСЭК, на попытки взимания платы за услуги, оказываемые бесплатно. Часть обращений связана с запросами граждан по факту смерти больного, просьбами объяснить суть заболевания и тактику лечения, оказать помощь в решении какой-либо медицинской проблемы…»

Данные региональных органов управления здравоохранения. По Республике Адыгея – данные ТО Росздравнадзора за 1 квартал.

Тематика обращений в горячие линии по регионам СКФО-ЮФО

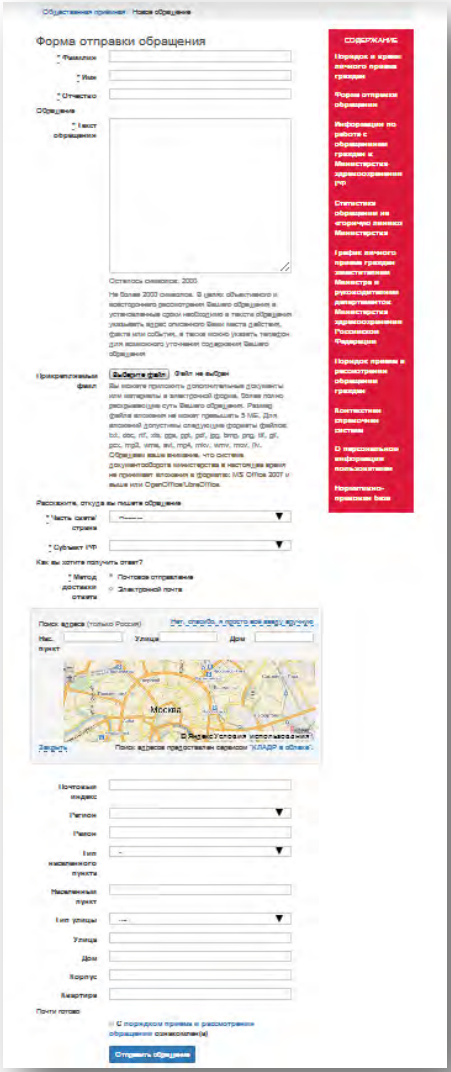
Регион	Тематика обращений
Республика Ингушетия	Организация оказания медицинской помощи – 38 (31,9%); Качество оказания медицинской помощи – 5 (4,2%); Нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками – 8 (6,7%); Отсутствие лекарственных препаратов – 15 (12,6)% Отказы в направлении на СМП и ВМП – 12 (10%) Другие вопросы – 41 (34,5).
Краснодарский край	Качество медицинской помощи - 3992(50,3%); Обеспечение лекарственными средствами – 3028 (38,1%); Кадровые и иные вопросы - 917 (11,6%).
Карачаево-Черкесская Республика	Вопросы лекарственного обеспечения – 17 (26,9%); Направление на специализированное лечение – 13 (20,6%); Оформление медицинской документации – 9 (14,3%); Оказание медицинской помощи - 9 (14,3%); Амбулаторный прием – 8 (12,7%); Получение детского питания, смесей - 3 (4,3%); Проведение вакцинации - 3 (4,3%); Качество оказания скорой / неотложной медицинской помощи – 1 (1,4%).
Кабардино-Балкарская Республика	Наибольшее количество звонков (до 15 в день) поступает по лекарственному обеспечению (неудовлетворенность пациентов уровнем обеспечения л/с льготных категорий граждан, а также единичные случаи претензий к лекарственному обеспечению при стационарном лечении). До 10 звонков в день содержат различные вопросы о режиме работы и контактах мед. организаций. До 5 звонков в день поступает по остальным темам: нарекания по организации лечебно-диагностического процесса, , направление в МСЭ и нарекания по работе МСЭК. По сравнению с 2013-2014гг. в 2015 г. значительно снизилось количество жалоб на нарушения врачебной этики и деонтологии медработниками.
Ставропольский край	Обращения, связанные с оказанием медицинской помощи – 50%; Обращения, связанные с лекарственным обеспечением - 20%; Жалобы, связанные с работой медицинского персонала - 15%; Обращения, связанные с оказанием высокотехнологичной помощи – 10%; Прочие вопросы – 5%.

Горячая линия на сайте Минздрава РФ

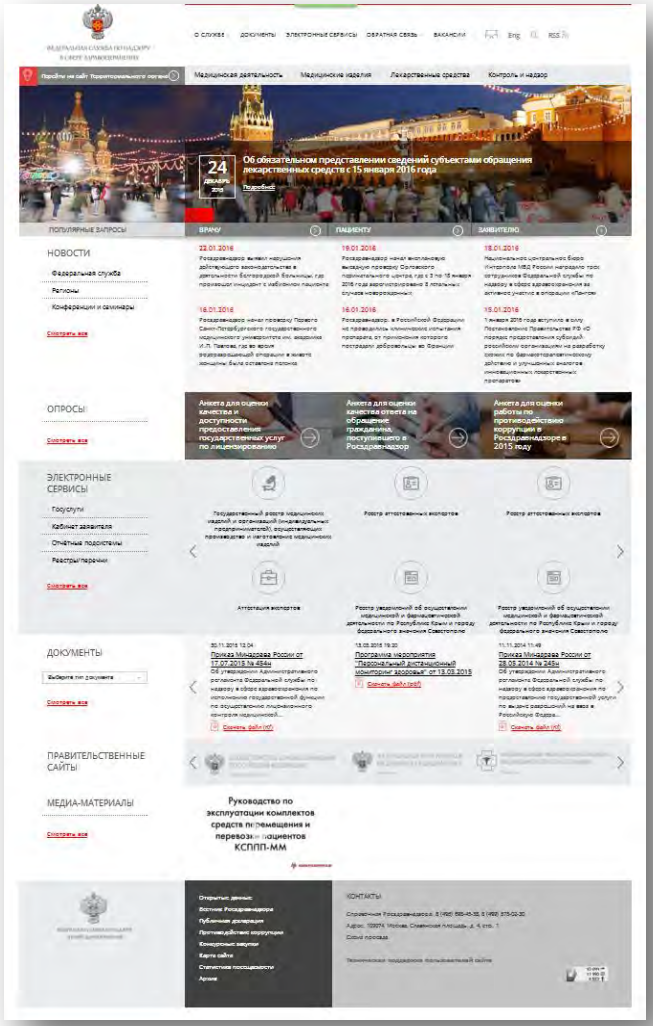
Информация о горячей линии расположена малозаметно. Информации о том, что горячих линий три -нет. Пояснения отсутствуют.

Есть развитая форма электронного обращения.

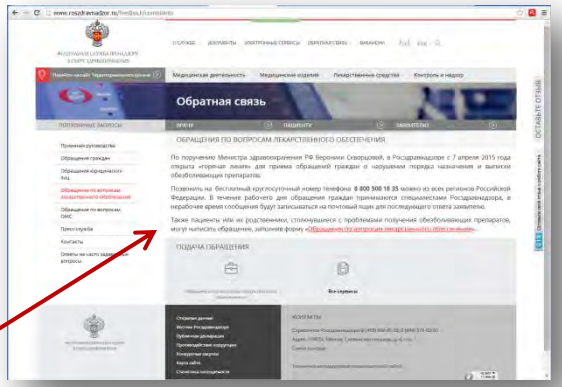
Однако формы обращения (телефон и письменное обращение) не связаны между собой .



Горячая линия на сайте Росздравнадзора

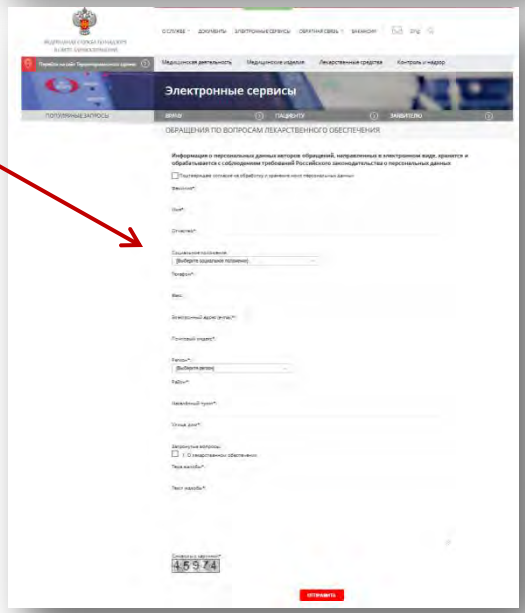


Информации о горячей линии на главной странице нет.
Информация расположена на странице 3-го уровня.
Информация труднодоступна.



В разделе о горячей линии есть пояснения.

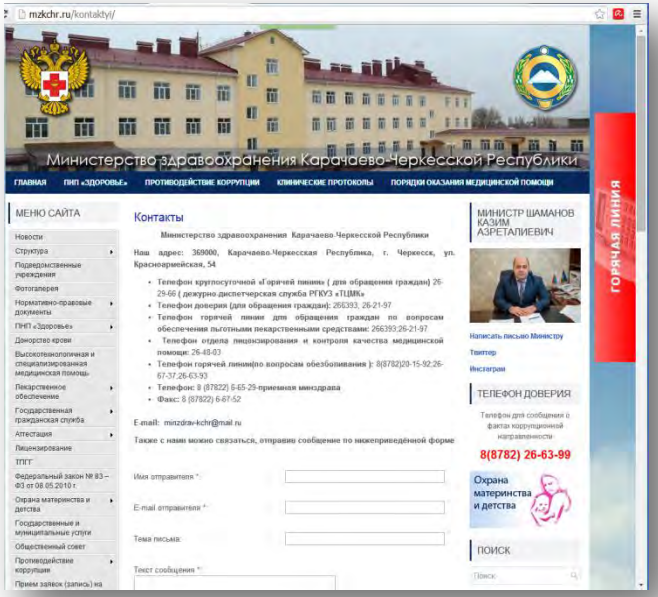
Есть адекватная форма электронного обращения.



Формы обращений, темы обращений связаны между собой.

Информация о наличии федеральной горячей линии дублируется на страницах Территориальных органов Росздравнадзора.

Региональные практики: Р. Карачаево-Черкесия



При Министерстве здравоохранения действуют 5 горячих линий по направлениям.

Линии оперативно созданы во исполнение Поручения Президента с 29.09.15.

Активность обращений граждан пока низкая (63 обращения).

Однако ведется учет, данные предоставляются общественным органам по запросу оперативно и в полном объеме.

На базе Росздравнадзора действуют 3 горячих линии: федеральная, региональная и при Общественном совете.

Информация о федеральной линии продублирована на региональной странице сайта. Сведения о линии ТО доступны. Сведения о линии ОС при ТО труднодоступны.

Справка
«Мониторинг обращений по «Горячей линии»
Министерства здравоохранения Карачаево-Черкесская Республика
(горячая линия работает с 28.09.15, информация представлена за период 28.09.15 – 11.01.16)

№ п/п	Тема обращения	Количество
1	**Оказание медицинской помощи, в том числе:**	9
	Качество оказания медицинской помощи:	3
	Отказ в оказании медицинской помощи:	
	Иногородним:	2
	Отказ в госпитализации:	1
	Отказ в проведении обследования	3
2	**Вопросы лекарственного обеспечения**	17
	Получение детского питания, смесей	3
3	**Проведение вакцинации**	3
4	**Направление на специализированное лечение, в том числе:**	13
	В ЛПУ республики	3
	Получение квоты	9
	Санаторно-курортное лечение	1
5	**Оформление медицинской документации, в том числе:**	9
	Инвалидность:	4
	Лист временной нетрудоспособности:	2
	Отсутствие страхового медицинского полиса:	1
	Справка о постановке на диспансерный учет:	2
6	**Качество оказания скорой / неотложной медицинской помощи**	1
7	**Амбулаторный прием, в том числе:**	8
	Запись к терапевтам / педиатрам:	3
	Запись к врачам специалистам:	1
	Диспансерное наблюдение:	2
	Осуществление платного приема	2
ИТОГО		63

С учетом проведения мониторинга обращений по «Горячей линии» Министерства здравоохранения КЧР наибольшее количество составляют вопросы лекарственного обеспечения (получение бесплатных лекарственных средств) и получение направлений/квот на высокотехнологичную медицинскую помощь в региональные и федеральные специализированные медицинские центры.

Региональные практики: Р. Дагестан

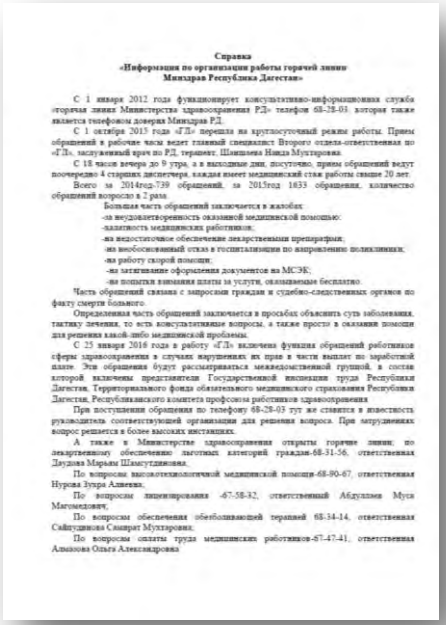
При Министерстве здравоохранения действуют 6 горячих линий по направлениям.

Основная линия работает с 2012 года. С 01.10.15 она переведена на круглосуточный режим и дополнена новыми тематическими линиями.

Интенсивность обращений граждан средняя (1633 обращений).

Справка и об итогах работы представлена.
Учет ведется, однако его результаты неструктурированные, неполноценные .

Сообщается, что на базе Росздравнадзора действуют 3 горячих линии: федеральная, региональная и при Общественном совете. Информация о федеральной линии продублирована на региональной странице. Сведения о линии ТО доступны.
Контакты линии Общественного совета отсутствуют.



Справка
«Информация по организации работы горячей линии
Минздрав Республика Дагестан»

С 1 января 2012 года функционирует консультативно-информационная служба «горячая линия Министерства здравоохранения РД» телефон 68-28-03, которая также является телефоном доверия Минздрав РД.

С 1 октября 2015 года «ГЛ» перешла на круглосуточный режим работы. Прием обращений в рабочие часы ведет главный специалист Второго отдела-ответственная по «ГЛ», заслуженный врач по РД, терапевт, Шаншаева Наида Мухтаровна.

С 18 часов вечера до 9 утра, а в выходные дни, посуточно, прием обращений ведут поочередно 4 старших диспетчера, каждая имеет медицинский стаж работы свыше 20 лет.

Всего за 2014год-739 обращений, за 2015год 1633 обращения, количество обращений возросло в 2 раза.

Большая часть обращений заключается в жалобах:
-за неудовлетворенность оказанной медицинской помощью;
-халатность медицинских работников;
-на недостаточное обеспечение лекарственными препаратами;
-на необоснованный отказ в госпитализации по направлению поликлиники;
-на работу скорой помощи;
-на затягивание оформления документов на МСЭК;
-на попытки взимания платы за услуги, оказываемые бесплатно.

Часть обращений связана с запросами граждан и судебно-следственных органов по факту смерти больного.

Определенная часть обращений заключается в просьбах объяснить суть заболевания, тактику лечения, то есть консультативные вопросы, а также просто в оказании помощи для решения какой-либо медицинской проблемы.

С 25 января 2016 года в работу «ГЛ» включена функция обращений работников сферы здравоохранения в случаях нарушениях их прав в части выплат по заработной плате. Эти обращения будут рассматриваться межведомственной группой, в состав которой включены представители Государственной инспекции труда Республики Дагестан, Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Дагестан, Республиканского комитета профсоюза работников здравоохранения.

При поступлении обращения по телефону 68-28-03 тут же ставится в известность руководитель соответствующей организации для решения вопроса. При затруднениях вопрос решается в более высоких инстанциях.

А также в Министерстве здравоохранения открыты горячие линии: по лекарственному обеспечению льготных категорий граждан-68-31-56, ответственная Даудова Марьям Шамсутдиновна,

По вопросам высокотехнологичной медицинской помощи-68-90-67, ответственная Нурова Зухра Алиевна,

По вопросам лицензирования -67-58-32, ответственный Абдуллаев Муса Магомедович,

По вопросам обеспечения обезболивающей терапией 68-34-14, ответственная Сайпудинова Самират Мухтаровна,

По вопросам оплаты труда медицинских работников-67-47-41, ответственная Алмазова Ольга Александровна

Региональные практики: Краснодарский край

Создан единый контакт центр министерства здравоохранения Кубани www.kuban-online.ru.

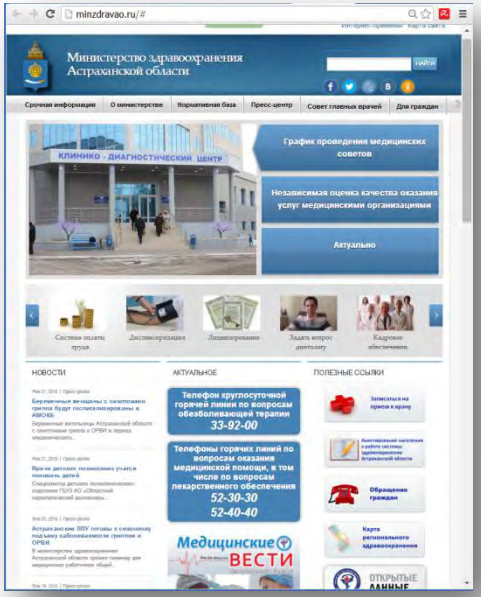
В контакт-центр выведен весь комплекс функций дистанционного взамодействия: консультирования, записи на прием, приема жалоб.

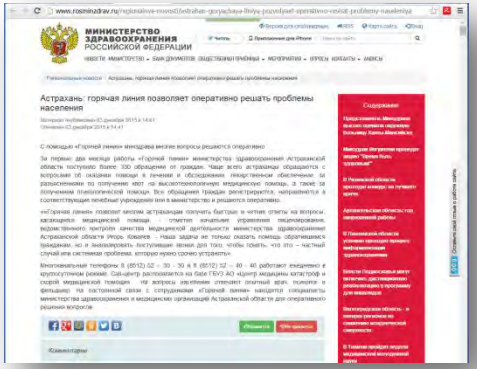
Контакт- центр работает круглосуточно, ежедневно с несколькими каналами связи (звонки, заполнение форм, он-лайн консультации). Звонки бесплатны для всех видов телефонной связи Работа центра автоматизирована, высокотехнологична.

Деятельность центра поддержана информационными средствами: освещением в СМИ, современными средствами продвижения в интернет.

Контакт центр – основное средство приема обращений. За 2015 год принято более 127 000 обращений. Из них - 7037 жалоб в «горячую линию».

Региональные практики: Астраханская область





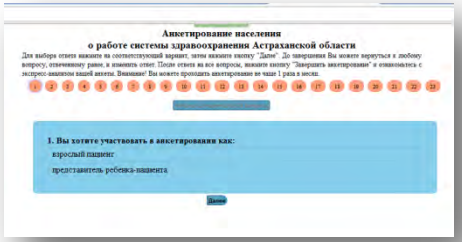
При Министерстве здравоохранения с 01.10.15. действуют 3 горячих линии по направлениям.
При Росздравнадзоре – 3 линии: федеральная, региональная и при общественном совете.

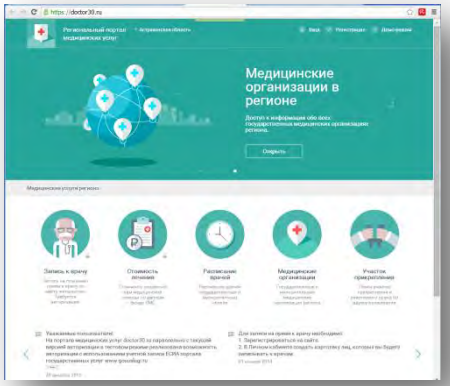
Качественная работа с информацией. Сведения о работе линий расположены в центре сайта.

Действует несколько интернет ресурсов, собирающих информацию. Ведется интенсивная информационная кампания в СМИ.

Информация о работе региональных линий дублирована на сайте Минздрава РФ.

На момент отчета обработаны и в виде презентации опубликованы данные об обращениях в Минздрав за 1 квартал 2015 г.





Региональные практики: Астраханская область

Garanin.pro

Статистика сайта | Обзоры порталов | Новости бизнеса | Важное примечание | Карта сайта | Медицина | Контакты | Для рекламодателей

Найти: Поиск

Партнеры

Азурит частная стоматологическая клиника

Мир климата

Прикаспийский РЕГИОН

Популярные записи и страницы

Как жить дальше в России 2015 простым людям?

Home » Астраханская область, Астрахань, медицина » «Горячая линия» минздрава помогает астраханцам

«Горячая линия» минздрава помогает астраханцам

23.12.2015 Размещено в Астраханская область, Астрахань, медицина Комментариев нет

За первые месяцы работы «Горячей линии» министерства здравоохранения Астраханской области на счету ее сотрудников уже не только помощь в вопросах лечения и обследования, лекарственного обеспечения, разъяснения, но и спасенная жизнь пожилой астраханки.

В конце ноября на «Горячую линию» обратилась Лариса Ильинична, 78-летняя женщина, инвалид 2-й группы. Специалисты помогли ей записаться на УЗИ сердца в областной кардиологический диспансер. Спустя некоторое время, пациентка обратилась повторно, попросила оказать консультативную помощь и помощь в записи к кардиологу с полученными результатами УЗИ.

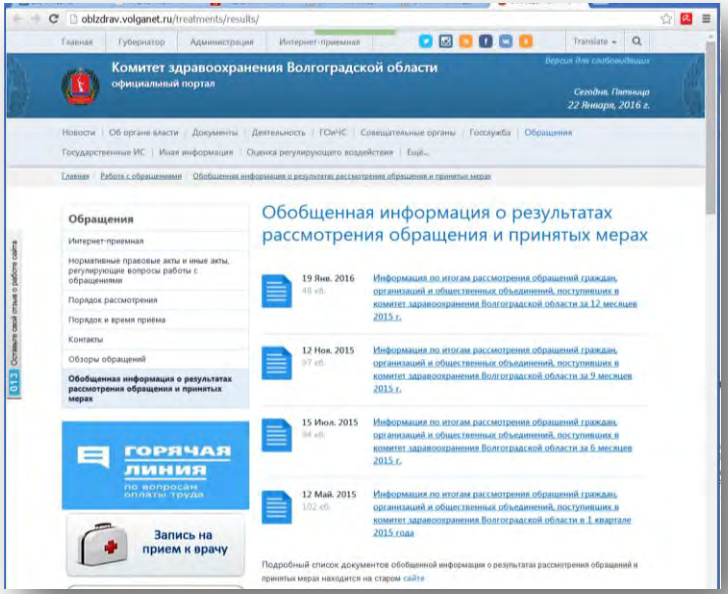
«Лариса Ильинична рассказала мне, что живет одна и родственников в Астрахани у нее нет, — рассказывает психолог службы «Горячая линия» ГБУЗ АО «Центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи» Светлана Новосельцева. — По состоянию здоровья она не могла надолго отлучаться из дома без сопровождения. Поэтому мне стало тревожно, когда я не смогла в течение дня дозвониться до нее, чтобы напомнить о дате посещения кардиолога».

Это побудило Светлану Новосельцеву предположить, что с пациенткой что-то случилось. Придя по адресу, указанному в обращении, врач убедилась, что Лариса Ильинична дома. При стуке в дверь был слышен голос пожилой женщины, которая оказалась не в состоянии дойти до двери. Были вызваны бригада МЧС, скорая медицинская помощь и полиция. Когда дверь удалось открыть, оказалось, что Лариса Ильинична упала и с утра лежит на полу с травмой. Сейчас пациентка находится в больнице Кирова в отделении травматологии с переломом шейки бедра.

Напоминаем, что многоканальные телефоны 8 (8512) 52 – 30 – 30 и 8 (8512) 52 – 40 – 40 работают ежедневно в круглосуточном режиме. Call-центр располагается на базе ГБУЗ АО «Центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи». На вопросы населения отвечают опытный врач, психолог и фельдшер. На постоянной связи с сотрудниками «Горячей линии» находятся специалисты министерства здравоохранения и медицинских организаций Астраханской области для оперативного решения вопросов.

Поделиться:

Региональные практики: Волгоградская область



Информация
по итогам рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в комитет здравоохранения Волгоградской области за 12 месяцев 2015 г.

Рассмотрение обращений граждан организаций и общественных объединений, поступивших в комитет здравоохранения Волгоградской области (далее - комитет) осуществлялся в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Губернатора Волгоградской области от 24.11.2014 № 152 "Об утверждении Положения о комитете здравоохранения Волгоградской области".

Проведенный анализ обращений организаций и общественных объединений по итогам 12 месяцев 2015 года показал рост количества обращений, поступивших в комитет, по сравнению с аналогичным периодом 2014 года. Так, за 12 месяцев текущего года в комитет поступило 10432 обращения, что на 1795 обращений (или на 17%) больше, чем за аналогичный период 2014 года. (За 12 месяцев 2014 года комитетом рассмотрено 8637 обращений).

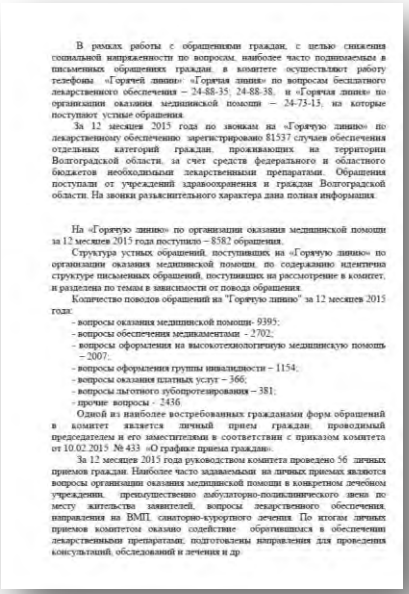
Обращения по вопросам, не отнесенным к полномочиям комитета, перенаправлены по принадлежности в установленные законом сроки. Наибольшее количество обращений данной категории направлены по компетенции в бюро медико-социальной экспертизы, ГУ «Волгоградское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации» и Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Волгоградской области. Общее количество обращений данной категории составило за 12 месяцев 2015 года – 251.

За 12 месяцев 2015 года 3050 обращений (29%) были зарегистрированы как повторные. Тенденция к увеличению числа повторных обращений в значительной степени объясняется ростом количества идентичных обращений, направляемых заявителем одновременно в несколько инстанций.

За 12 месяцев 2015 года 2211 граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений. При этом в общем количестве обращений, электронные обращения составили 21%.

Письменные обращения в комитет поступили непосредственно от заявителей, а также из вышестоящих организаций или через другие инстанции.

Количество обращений, поступивших непосредственно от заявителей, составило 3198 обращений, т.е. около 30,6% от общего числа, поступивших на рассмотрение в комитет за отчетный период.



В рамках работы с обращениями граждан, с целью снижения социальной напряженности по вопросам, наиболее часто поднимаемым в письменных обращениях граждан, в комитете осуществляют работу телефоны «Горячей линии» «Горячая линия» по вопросам бесплатного лекарственного обеспечения – 24-88-35; 24-88-38, и «Горячая линия» по организации оказания медицинской помощи – 24-73-13, на которые поступают устные обращения.

За 12 месяцев 2015 года по звонкам на «Горячую линию» по лекарственному обеспечению зарегистрировано 81537 случаев обеспечения отдельных категорий граждан, проживающих на территории Волгоградской области, за счет средств федерального и областного бюджетов необходимыми лекарственными препаратами. Обращения поступали от учреждений здравоохранения и граждан Волгоградской области. На звонки разъяснительного характера дана полная информация.

На «Горячую линию» по организации оказания медицинской помощи за 12 месяцев 2015 года поступило – 8582 обращения.

Структура устных обращений, поступивших на «Горячую линию» по организации оказания медицинской помощи, по содержанию идентична структуре письменных обращений, поступивших на рассмотрение в комитет, и разделена по темам в зависимости от повода обращения.

Количество поводов обращений на "Горячую линию" за 12 месяцев 2015 года:

- вопросы оказания медицинской помощи- 9395;
- вопросы обеспечения медикаментами - 2702;
- вопросы оформления на высокотехнологичную медицинскую помощь – 2007;
- вопросы оформления группы инвалидности – 1154;
- вопросы оказания платных услуг – 366;
- вопросы льготного зубопротезирования – 381;
- прочие вопросы - 2436.

Одной из наиболее востребованных гражданами форм обращений в комитет является личный прием граждан, проводимый председателем и его заместителями в соответствии с приказом комитета от 10.02.2015 № 433 «О графике приема граждан».

За 12 месяцев 2015 года руководством комитета проведено 56 личных приемов граждан. Наиболее часто задаваемыми на личных приемах являются вопросы организации оказания медицинской помощи в конкретном лечебном учреждении, преимущественно амбулаторно-поликлинического звена по месту жительства заявителей, вопросы лекарственного обеспечения, направления на ВМП, санаторно-курортного лечения. По итогам личных приемов комитетом оказано содействие обратившимся в обеспечении лекарственными препаратами, подготовлены направления для проведения консультаций, обследований и лечения и др.

При Комитете здравоохранения области на постоянной основе действуют 3 горячих линии по направлениям. При Росздравнадзоре работают 2 линии: федеральная и региональная.

Работа горячих линий ведется с высокой интенсивностью. За полный 2015 год линии при региональном комитете здравоохранения приняли 8582 обращения граждан .

За несколько лет горячая линия стала основным каналом приема обращений (всего поступило в Комитет за год 10432 обращения. Доля обращений через горячую линию 82%).

Информация о работе линий наглядно представлена на сайте и освещается в СМИ. Ведется учет и анализ обращений. Результаты анализа публикуются своевременно и в полном объеме. При этом данные о горячей линии выделяются отдельно.

Общественный опыт оперативного консультирования

Спрос на оперативное консультирование

Практика общественных организаций пациентов свидетельствует о высоком спросе на оперативное консультирование и недостатке у пациентов информации.
Региональный представитель НКО получает в год в среднем около 500 запросов от пациентов своей нозологии. В регионе в среднем действует 5-15 активных пациентских организаций. В год 90 НКО ВСП проводят более 80 000 консультаций.

Основные способы оперативного консультирования в НКО

Сотовая и домашняя телефонная связь, видео консультации по скайпу, отсроченное и непосредственное общение на форумах по темам, общение в социальных сетях в живом режиме, вебинары и конференции по заранее объявленному графику, вывешивание на сайтах ответов на типовые вопросы.

Тематика консультирования

НКО	Психологическая помощь	25%
	Льготное обеспечение л/с	23%
	КиД медицинской помощи	20%
	Проблемы реабилитации	15%
	Проблемы МСЭ	10%
	Проблемы платных услуг	7%

Власть	КиД медицинской помощи	39%
	Льготное обеспечение л/с	22%
	Режим работы учреждений	6%
	Высокотехнологичная помощь	4%
	Проблемы МСЭ	3%
	Оформление документации	2%

Барьеры работы «Горячих линий»

- ✓ **Нет единого понимания: целеполагания, терминологии, технологии**
- ✓ **Нет единой методологии, нет регламентов**
- ✓ **Нет единой системы организации**
- ✓ **Недостаточная доступность: ограниченность времени, способов связи**
- ✓ **Не достаточная технологичность**
- ✓ **Нехватка отобранных и подготовленных кадров**
- ✓ **Нет анализа, отчетности, обобщения, использования результатов**
- ✓ **Низкая известность, низкая активность при высоком запросе граждан**

Направления развития «Горячих линий»

- ✓ **Выработка определений, законодательное оформление**
- ✓ **Выработка единой методологии с показателями, регламентами, ПО**
- ✓ **Создание организационно единой общероссийской многоканальной информационной системы**
- ✓ **Организация отбора и подготовки кадров на национальном уровне. Возможно, вовлечение инвалидов, ограниченных в передвижении**
- ✓ **Ведение деятельности и отчетности по единым стандартам**
- ✓ **Управленческое применение результатов: подготовка и объединение данных, анализ, организационные выводы, использование данных в информационных кампаниях**
- ✓ **Информирование: многоканальное повышение известности, вовлечение общественности, прозрачность**

Всероссийский
союз
пациентов

Общественный мониторинг работы «горячих линий» в сфере здравоохранения в ЮФО и СКФО в 2015 году

Власов Ян Владимирович
Со- председатель Всероссийского союза пациентов
Доктор медицинских наук, профессор

Ставрополь, 24 января 2015 года