**ПРОТОКОЛ**

**заседания Совета общественных организаций по защите прав пациентов при территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан по теме: «Работа с обращениями граждан как повышение доступности и эффективности медицинской помощи»**

**г.Казань 31 октября 2019 г.**

 **14 ч. 00 мин.**

**Присутствовали:**

Члены Совета:

Ганиева Лариса Георгиевна - вице-президенту региональной организации Всеройсийского общества больных гемофилией;

Гарипов Ильшат Гусманович - Председатель Общественной организации «Диабетическое общество инвалидов РТ»;

Калистратов Владимир Александрович - директор Союза «Республиканское объединение частных медицинских клиник «Естественный отбор»;

Ольхина Евгения Дмитриевна - Региональный представитель Межрегиональной общественной организации «Помощь больным муковисцидозом» в Республике Татарстан;

Хуснутдинова Гульнар Равильевна - Председатель ТРО профсоюза работников здравоохранения по РТ;

Яруллина Лилия Фоатовна - представитель ВООЗ в Республике Татарстан.

Также приняли участие руководители и представители медицинских и страховых организаций Республики Татарстан, представитель Аппарата Уполномоченного по правам ребенка, руководители общественных организаций Республики Татарстан.

Руководитель Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан открыла заседание и выступила со вступительным словом, обозначив актуальность темы заседания. Единогласно был утвержден регламент выступлений.

Далее заслушали заявленных докладчиков согласно программе заседания.

Начальник отдела государственного контроля и надзора в сфере здравоохранения Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан Сагдеева Елена Талгатовна в своем выступлении озвучила статистические данные количества рассматриваемых Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан обращений, раскрыла структуру обращений граждан в разрезе их тематики.

Было отмечено, что частыми вопросами обращений граждан по организации оказания медицинской помощи (62,9% от всех обращений граждан) являются вопросы трудности в прикреплении к медицинской организации, низкой доступности специализированной медицинской помощи, невозможности ознакомления пациента с медицинскими документами. Также обращения граждан относительно качества оказания медицинской помощи наиболее часто поступают по таким профилям как акушерство и гинекология, кардиология, стоматология.

Еще одним из актуальных видов обращений являются обращения по вопросам лекарственного обеспечения (26,6%), а именно, возврат и обмен лекарственных препаратов в аптечных учреждениях, реализация продукции, не указанной в списке разрешенных аптечной организацией, повышение розничных цен на лекарственные препараты.

Среди прочих актуальных вопросов (10,5%) была отмечена актуальность обращений по вопросам проведения медицинских осмотров, освидетельствований и экспертиз

Сагдеева Е.Т. доложила об алгоритме рассмотрения поступающих обращений, а также о порядке привлечения к административной ответственности по итогам проведения внеплановых проверок, инициированных при выявлении наличия угрозы жизни и здоровью граждан.

Начальник Управления контроля стандартов и качества медицинской помощи Министерства здравоохранения Республики Татарстан Лысенко Галина Викторовна посвятила свой доклад соблюдению прав граждан при рассмотрении обращений физических и юридических лиц.

 В своем выступлении Лысенко Г.В. привела статистические данные за период с 2016 г. по июнь 2019г. относительно рассматриваемых Министерством здравоохранения Республики Татарстан обращений граждан. При этом было отмечено, что на сегодняшний день существует 8 каналов, через которые поступают данные обращения, в числе которых Интернет-приемная портала Президента РТ, личный прием граждан, «Горячая линия», «Народный контроль» и т.д.

Также оглашены данные, жители каких районов Республики Татарстан чаще всего/реже всего оставляют обращения, приведены статистические показатели относительно удовлетворенности населения качеством предоставляемых медицинских услуг на территории РТ, а также озвучены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Лысенко Г.В. в докладе озвучила, что по результатам рассмотрения обращений граждан, связанных, например, с жалобами на работу приемного отделения, скорой помощи, были приняты меры по улучшению качества работы и оказания услуг, в частности издан приказ МЗ РТ от 20.05.2015г. №952 «Об организации работы приемного отделения», создана Единая диспетчерская служба и т.д.

Начальник Управления организации контроля качества медицинской помощи Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Татарстан Доронина Людмила Александровна выступила с докладом на тему: «Итоги деятельности по защите прав застрахованных граждан в системе ОМС на территории Республики Татарстан за 9 мес. 2019г.».

В своем выступлении Доронина Л.А. отметила, что система защиты прав застрахованных лиц в сфере ОМС охватывает несколько направлений, таких как, работа с обращениями граждан, индивидуальное и публичное информирование застрахованных лиц, содействие в организации оказания медицинской помощи, досудебная и судебная защита, контрольно-экспертные мероприятия и т.д.

Также был раскрыт вопрос совершенствования нормативно-правового регулирования в сфере ОМС на федеральном уровне и на уровне субъекта (Республики Татарстан): внесены изменения в Федеральный закон об ОМС в РФ; приняты в новой редакции правила ОМС; принят новый Порядок организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательном медицинскому страхованию; организован Координационный совет по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере ОМС на территории Республики Татарстан.

Также в выступлении отметили снижение поступивших обращений застрахованных граждан в ТФОМС РТ и СМО, по сравнению с предыдущим годом: количество обращений снизилось на 4,6%, количество консультаций снизилось на 4,2%, количество жалоб снизилось на 25,3%, количество предложений увеличилось в 1,6 раз.

Дорониной Л.А. раскрыты и актуальные вопросы, связанные с работой страховых представителей.

**Подводя итог заседания,** **принята следующая резолюция:**

- продолжить работу Совета общественных организаций по защите прав пациентов при территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан в части работы с обращениями граждан;

 - шире использовать возможности взаимодействия между Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан, Министерством здравоохранения Республики Татарстан, Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Республики Татарстан, Уполномоченным по правам ребенка в Республике Татарстан, Уполномоченным по правам человека в Республике Татарстан, медицинскими учреждениями, страховыми и общественными организациями Республики Татарстан для повышения доступности и эффективности медицинской помощи.

**Председатель Регионального отделения**

**Общественного Совета по защите прав**

**пациентов при Территориальном органе**

**Федеральной службы по надзору в сфере А.И. Зайнуллина Республике Татарстан**