

**Итоги работы с обращениями граждан
в Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения в 2015 году**

В 2015 году в сравнении с предыдущим годом количество писем, поступивших в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, увеличилось на 25% (2014 год – 25430, 2015 год – 31837), динамика роста обращений граждан в территориальные органы Росздравнадзора составила 35% (2014 год – 26790, 2015 год – 36089).

Статистика поступивших обращений граждан в центральный аппарат
Росздравнадзора по федеральным округам

Федеральные округа	Рассмотрено писем		Из них повторных	
	Всего	На 100 тыс. населения	Всего	В % к общему числу
Центральный федеральный округ	12 322	31,86	4 442	36,05%
Северо-Западный федеральный округ	3 089	22,52	950	30,75%
Южный федеральный округ	2 913	20,94	952	32,68%
Северо-Кавказский федеральный округ	810	8,49	234	28,89%
Приволжский федеральный округ	3 305	11,10	831	25,14%
Уральский федеральный округ	2 167	17,77	648	29,90%
Сибирский федеральный округ	2 673	12,18	795	29,74%
Дальневосточный федеральный округ	953	15,24	276	28,96%
Крымский федеральный округ	773	33,58	230	29,75%
Всего по Российской Федерации	29 005	19,56	9 358	32,26%
Зарубежье	635	635,00	226	35,59%
Без адреса	2 197	174,92	706	32,13%
Итого	31 837	21,28	10 290	32,32%

Наибольшее количество обращений граждан поступило в центральный аппарат Росздравнадзора из Москвы – 5490 (17,2%), Московской области – 2843 (8,9%), Краснодарского края – 1201 (3,8%), Санкт-Петербурга – 1134 (3,6%), Ростовской области – 1081 (3,4%), Республики Крым – 566 (1,8%), Челябинской области – 545 (1,7%).

При средней цифре по Российской Федерации 19,56 обращений на 100 тыс. населения, наиболее высокий этот показатель в г. Севастополе (60,30), Калининградской области (46,08), г. Москве (45,83), Магаданской области (43,32), Московской области (40,34), Республике Крым (28,90), Ростовской области (25,41).

Статистика распределения обращений граждан, поступивших в центральный аппарат Росздравнадзора по вопросам



Наиболее часто обращения граждан в центральный аппарат Росздравнадзора поступали непосредственно от заявителей (72,34%), Администрации Президента Российской Федерации (12,20%), Министерства здравоохранения Российской Федерации (9,99%).

В основном обращения поступали от работающих граждан (35,53%), пенсионеров по инвалидности (9,88%), родителей ребенка (6,95%), родственников умерших (5,74%), беженцев и вынужденных переселенцев (5,05%), пенсионеров по старости (3,37%) и родителей детей-инвалидов (2,17%).

Статистика распределения обращений граждан, поступивших в территориальные органы Росздравнадзора по вопросам



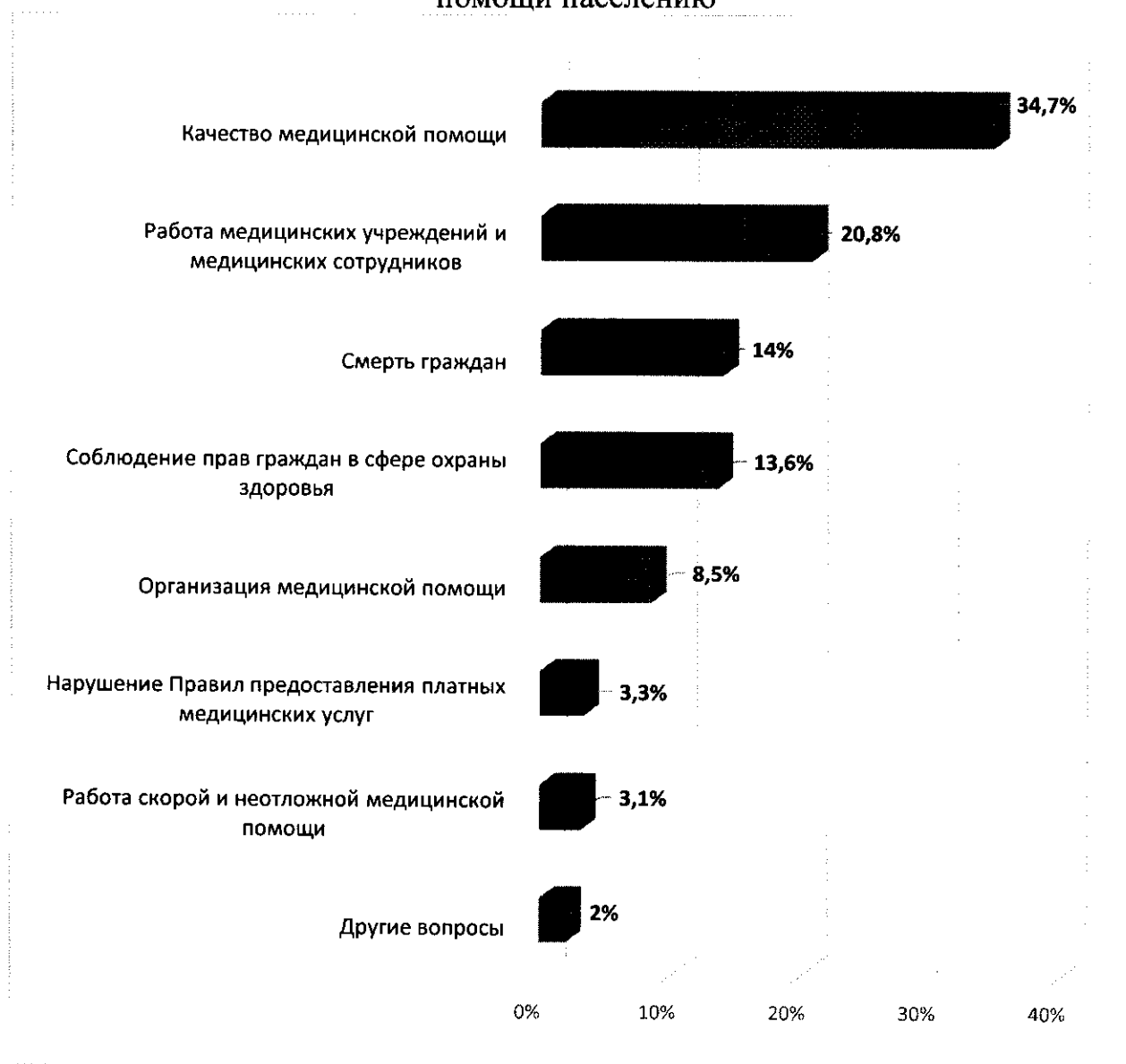
Качество и безопасность медицинской деятельности

В 2015 году вырос процентный показатель обращений граждан, поступивших в центральный аппарат Росздравнадзора, по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности от общего количества обращений (41,4% против 39,9% в 2014 году) и на 30% увеличилось количество обращений граждан по данному вопросу (2014 год – 10122, 2015 год – 13193).

В территориальных органах Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации по данному вопросу процентное соотношение к общему количеству обращений уменьшилось (2014 год - 54,2%, 2015 год - 48,9%), но количество обращений увеличилось на 22% (2014 год – 14522, 2015 год – 17653).

По результатам анализа структуры обращений по вопросам организации и оказания медицинской помощи доминируют жалобы на качество оказания медицинской помощи (34,7%), работу медицинских учреждений и медицинских сотрудников (20,8%), некачественные действия медицинского персонала, в результате которых, по мнению заявителей, наступила смерть пациента (14%), соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья (13,6%), нарушение Правил предоставления платных медицинских услуг (3,3%), организацию медицинской помощи (8,5%), работу службы скорой и неотложной медицинской помощи (3,1%), другие вопросы – 2%.

Структура обращений граждан по вопросам качества медицинской помощи населению



Доля обратившихся граждан по вопросу ненадлежащего качества медицинской помощи, оказанной в медицинских организациях, находящихся в ведомстве субъекта Российской Федерации, составляет 72%, в федеральных медицинских учреждениях – 6,7%, в частных медицинских учреждениях – 4,9%, в ведомственных медицинских организациях – 2,7%. К сожалению, в 13,7% обращений заявители не указали наименование медицинской организации, осуществляющей ненадлежащую медицинскую деятельность.

Жалобы по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности признаны обоснованными в 18% обращений, по данным обращения приняты меры для реализации законных прав и интересов граждан, информация направлена в органы государственной власти и прокуратуры субъектов Российской Федерации, выданы предписания об устранении выявленных нарушений, составлены протоколы об административном правонарушении.

Основным мотивом для обращений по вопросам качества медицинской помощи остается неуверенность заявителя в объективности рассмотрения

возникающих вопросов и проблем на местах, неудовлетворенность либо несогласие с ответом, чаще - бездействие администрации медицинской организации, органа управления здравоохранения субъекта Российской Федерации, федерального органа исполнительной власти (в 863 обращениях содержатся жалобы на действия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья, из них факты ненадлежащей деятельности органа власти подтвердились полностью или частично в 8,7%).

В целях устранения недостатков, порождающих обоснованные жалобы, необходимо усилить контроль в пределах компетенции за деятельностью органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья, медицинских организаций государственной и частной систем здравоохранения в части организации и осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

7,4% от общего количества обращений по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности касалось проведения медицинских экспертиз, из них по вопросам медико-социальной экспертизы - 57,2%, судебно-медицинской экспертизы - 17,3%, экспертизы временной нетрудоспособности - 10,6%, судебно-психиатрической экспертизы - 3,7%, экспертизы профессиональной пригодности и связи заболевания с профессией - 3,9%, экспертизы качества медицинской помощи - 2,5%.

По итогам анализа деятельности Росздравнадзора по вопросам медицинских экспертиз установлено, что основной причиной обращений граждан является несогласие с результатами проведенной экспертизы и её обжалование. Отвечая на данные обращения, Росздравнадзор дал разъяснения о пределах своих полномочий и порядке обжалования принятых решений.

По порядку проведения экспертизы временной нетрудоспособности в подавляющем большинстве случаев содержались просьбы о проведении проверок порядка оформления и обоснованности выдачи листков нетрудоспособности.

Основания на проведение внеплановых проверок содержались в двух обращениях по вопросам экспертизы временной нетрудоспособности и в двух - по вопросам судебно-медицинской экспертизы. К проверкам привлекались специалисты, аттестованные в качестве экспертов при осуществлении медицинской деятельности по проверяемому виду медицинской экспертизы. По результатам проверок изложенные заявителями факты не подтвердились.

Допуск к профессиональной деятельности лиц, получивших медицинское и фармацевтическое образование в иностранных государствах

За отчетный период количество заявлений в центральный аппарат Росздравнадзора от лиц, получивших медицинское или фармацевтическое образование в иностранных государствах и желающих работать в Российской Федерации, превысило показатель 2014 года на 7,2% (2014 год - 10180, 2015 год - 10920), в территориальных органах - на 20,7% (2014 год - 289, 2015 год - 349).

Из общего числа обращений в центральный аппарат Росздравнадзора на сдачу специального экзамена были направлены 5217 соискателей, запрошены

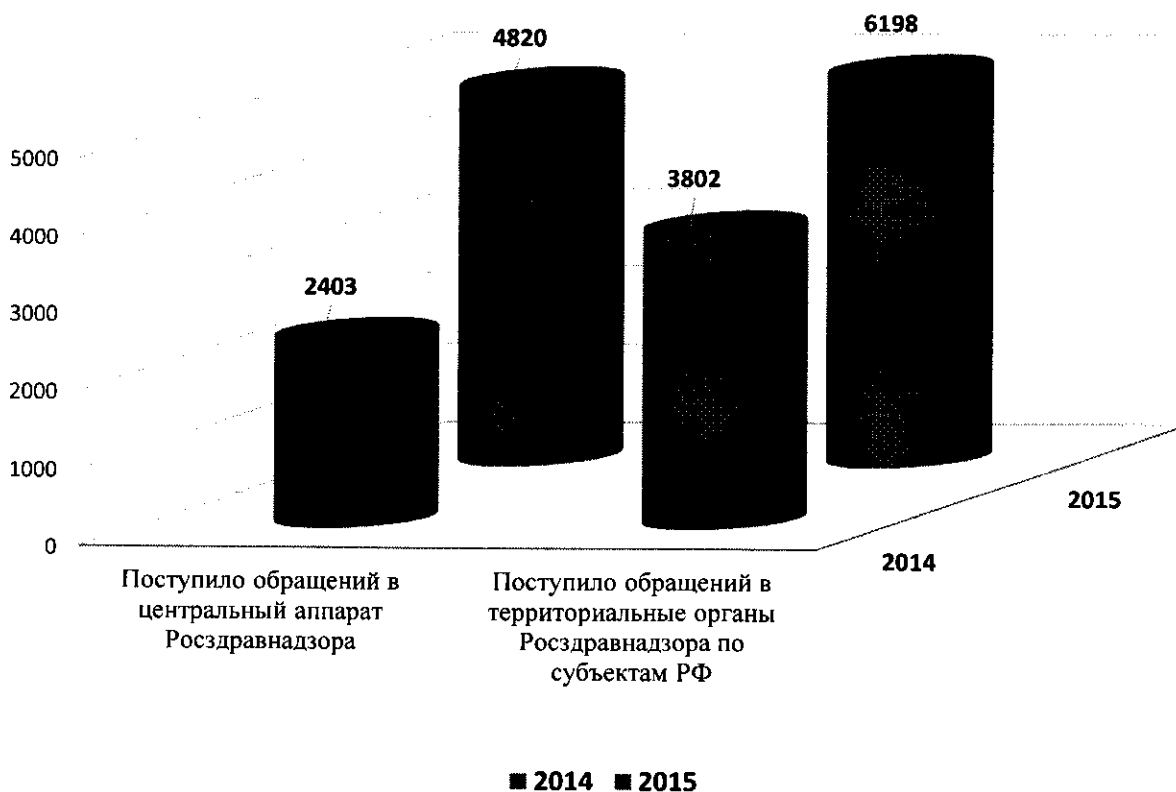
дополнительные материалы у 2208 соискателей. К осуществлению медицинской и фармацевтической деятельностью без процедуры сдачи специального экзамена был допущен 421 соискатель. 1256 соискателям было отказано в сдаче специального экзамена, в большинстве случаев, это несоответствие Квалификационным требованиям, утвержденным Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Остальным обратившимся были даны разъяснения действующего законодательства, нормативно-правовых актов, а также процедуры по допуску к медицинской и фармацевтической деятельности в Российской Федерации лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах.

Обеспечение лекарственными средствами

Количество обращений по вопросам обеспечения при амбулаторном лечении отдельных категорий населения необходимыми лекарственными препаратами по сравнению с 2014 годом увеличилось в 2 раза (2014 год – 2403, 2015 год – 4820) в центральном аппарате и в 1,6 раза в территориальных органах (2014 год – 3802, 2015 год – 6198).

График обращений по вопросам обеспечения отдельных категорий граждан необходимыми лекарственными препаратами в динамике за 2014-2015 года



Основными причинами обращений по вопросам льготного лекарственного обеспечения за анализируемый период являются отсутствие лекарственных препаратов в аптечных организациях (50,8%), отказ врача в выписке лекарственных препаратов (20,8%), ненадлежащее обеспечение пациентов обезболивающими наркотическими препаратами (8,2%), длительное отсроченное обслуживание льготных рецептов (6,2%), применение цен на лекарственные средства (6%), несогласие пациента на предложенную синонимическую замену в рамках международного непатентованного наименования (5,4%), другие вопросы – 2,6%.

Структура обращений граждан по основным вопросам льготного лекарственного обеспечения



Наибольшее количество обращений по вопросам лекарственного обеспечения в центральный аппарат Росздравнадзора поступило от жителей г. Москвы, Московской области, Краснодарского края, г. Санкт-Петербурга.

Проведенный анализ обращений граждан показал значительное увеличение количества обращений по вопросам обеспечения лекарственными препаратами и медицинскими изделиями групп населения и категорий

заболеваний за счет средств регионального бюджета, в рамках исполнения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации полномочий субъектов Российской Федерации.

Результаты рассмотрения обращений граждан по данному вопросу показали, что жалобы были признаны полностью или частично обоснованными в 33% обращений, при этом после вмешательства Росздравнадзора почти в половине случаев (48%) удалось обеспечить льготную категорию населения необходимыми препаратами за счет бюджетных средств.

По вопросу ненадлежащего обеспечения обезболивающими наркотическими препаратами изложенные факты были подтверждены в 53% обращений, из них по 78% были приняты незамедлительные меры в ходе рассмотрения обращений Росздравнадзором.

По-прежнему отмечается недостаточная разъяснительная работа, отсутствие информации о правах граждан на охрану здоровья в медицинских и аптечных организациях субъектов Российской Федерации, что послужило поводом обращений граждан в Росздравнадзор.

Лицензирование

По вопросам лицензирования в центральный аппарат Росздравнадзора в 2015 году обратилось на 26% граждан больше, чем в 2014 (2014 год – 617, 2015 год – 783), в территориальных органах Росздравнадзора рост составил 53,6%.

Количество обращений, поступивших в центральный аппарат Росздравнадзора по вопросам лицензирования медицинской деятельности по сравнению с 2014 годом увеличилось на 52,9%.

В 49,8% обращений граждан ставятся вопросы лицензионного контроля преимущественно медицинских организаций частной формы собственности, 32,8% - разъяснения порядка лицензирования медицинской деятельности, 17,4% - предоставление сведений из единого реестра лицензий Росздравнадзора, осуществление проверки подлинности лицензий на осуществление медицинской деятельности и другие вопросы.

По вопросам лицензирования фармацевтической деятельности и деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений в 2015 году 82,6% составили обращения, касающиеся разъяснения порядка лицензирования; 17,4% – запросы о предоставлении информации из единого реестра лицензий Росздравнадзора.

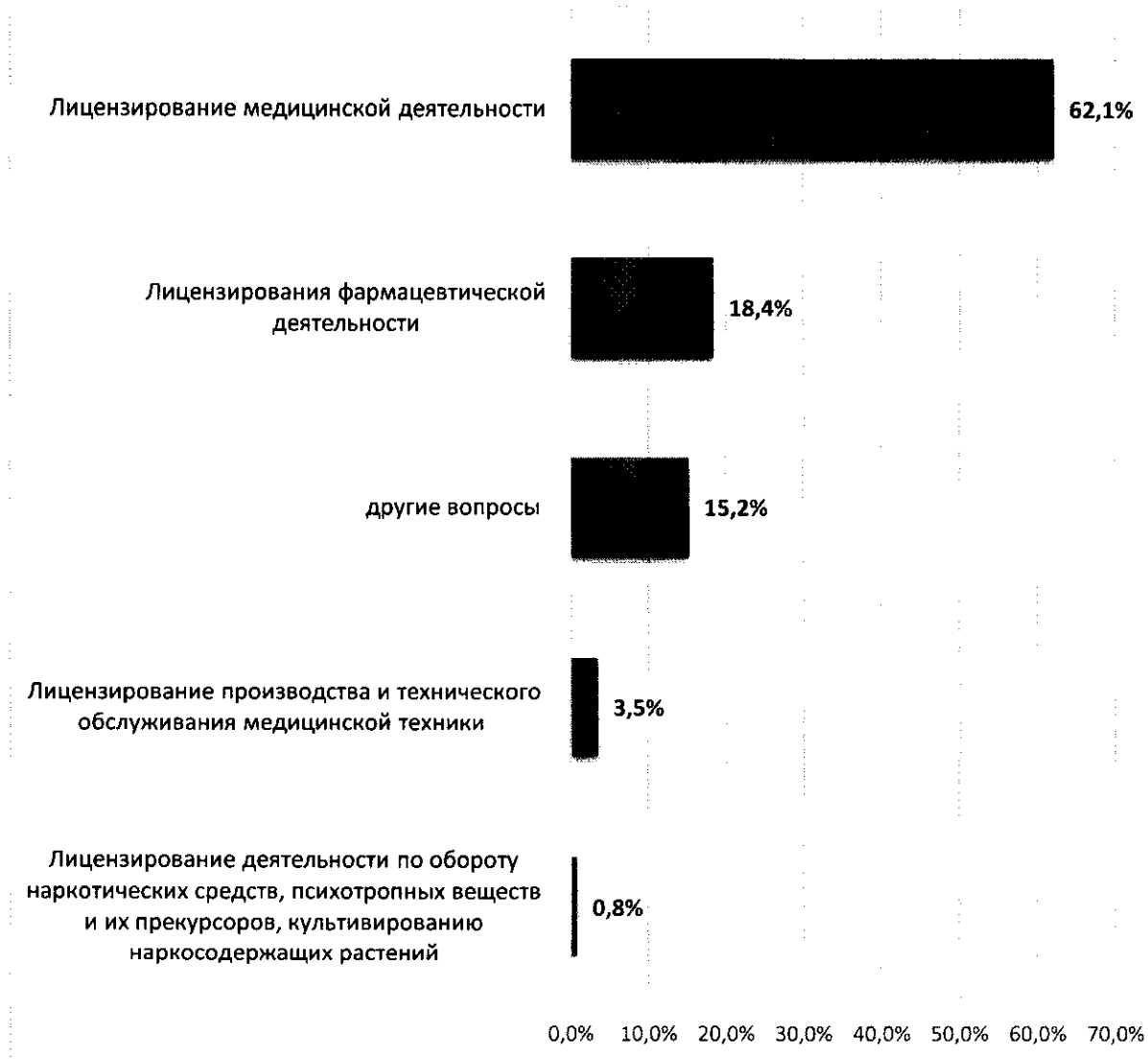
По лицензированию производства и технического обслуживания медицинской техники и контроля в сфере обращения медицинских изделий в 91% обращений требовались разъяснения законодательства, в 2% обращений сообщалось о нарушении прав потребителей при реализации медицинских изделий, лицензирования деятельности в области использования источников ионизирующего излучения. Запросы сведений из Реестра лицензий составили 5% и 2% – жалобы по нарушению лицензионных требований.

В 2015 году проведена одна выездная плановая проверка организации, осуществляющей деятельность по производству медицинской техники,

включенная в план проверок по жалобе, поступившей в Росздравнадзор в 2014 году. Проверка проводилась с привлечением аккредитованных экспертов. Нарушений лицензионных требований в ходе проверки не выявлено.

В течение отчетного периода продолжалась работа по проведению контрольных мероприятий (проведены две выездные проверки исполнения выданных предписаний) в отношении организации – производителя медицинской техники, инициированные Росздравнадзором и согласованные с Прокуратурой города Москвы по жалобе гражданина в 2014 году. В ходе проверки выявлены грубые нарушения лицензионных требований, неисполнение выданных предписаний об устранении нарушений. Арбитражным судом города Москвы по заявлению Росздравнадзора принято решение об аннулировании лицензии на производство медицинской техники данной организации – производителя медицинской техники.

Структура обращений граждан по вопросам лицензирования

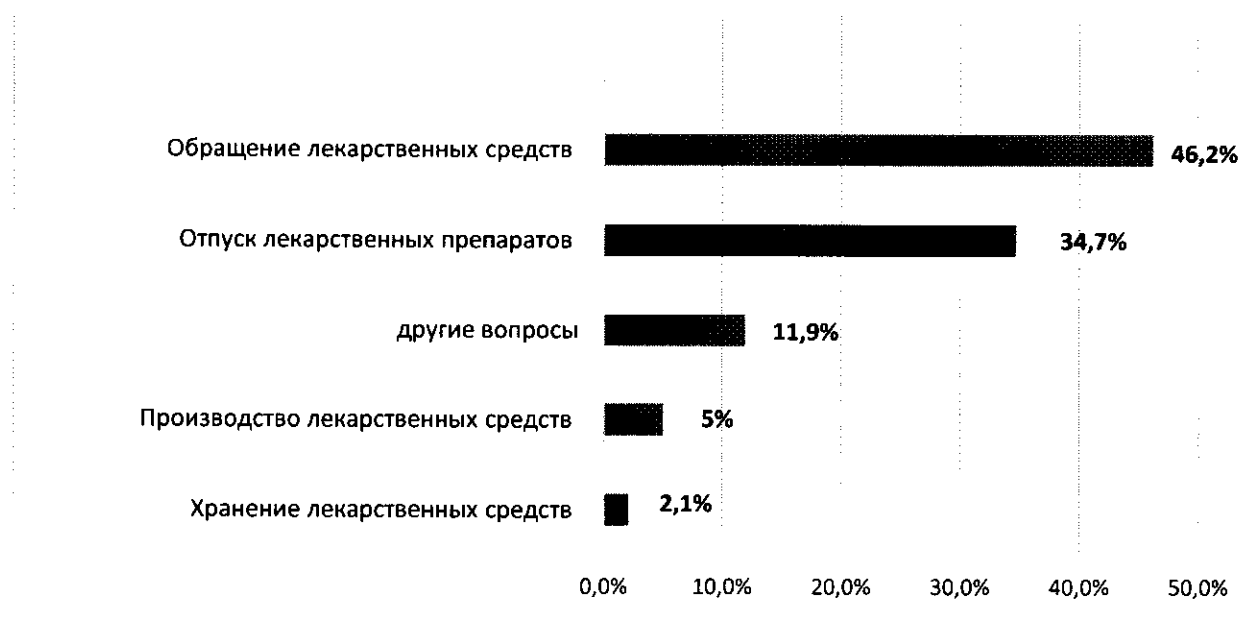


Обращение лекарственных средств и медицинской продукции

В 2015 году на 3,5% выросло количество заявлений граждан в центральный аппарат Росздравнадзора по вопросам обращения лекарственных средств и медицинской продукции (2014 год – 650, 2015 год – 673), в территориальных органах динамика роста составила 46,9% (2014 – 791, 2015 – 1162).

В результате анализа писем граждан по вопросам обращения лекарственных средств установлено, что большинство граждан (55%) не устраивает работа аптечных организаций в части нарушения правил отпуска лекарственных препаратов, несоблюдения правил этики и деонтологии, нарушений температурного режима лекарственных препаратов и других нарушений установленных требований в сфере обращения лекарственных средств.

Структура поступления писем граждан в центральный аппарат Росздравнадзора по вопросам обращения лекарственных средств для медицинского применения



Обеспокоенность граждан (37% от числа жалоб на работу аптечных организаций) вызывают случаи безрецептурного отпуска аптечными организациями лекарственных препаратов, вызывающих наркотическую зависимость.

Снижение количества обращений по поводу безрецептурного отпуска лекарственных препаратов, используемых в немедицинских целях (2014 год – 56%), связано, прежде всего, с вступлением в силу в октябре 2015 года приказа Минздрава России от 10.09.2015 №634н «О внесении изменений в некоторые приказы Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации и Министерства здравоохранения Российской Федерации» и утверждения нового перечня лекарственных средств для медицинского применения, подлежащих предметно-количественному учету, утвержденного приказом Минздрава России от 22.04.2014 №183н. Так, указанный перечень дополнен позициями «Прегабалин», «Тропикамид», «Циклопентолат».

С целью информирования медицинских и фармацевтических организаций, а также граждан Российской Федерации, подготовлено и размещено на официальном сайте Росздравнадзора информационное письмо с разъяснениями порядка отпуска лекарственных препаратов, подлежащих предметно-количественному учету.

Наибольшее количество жалоб, поступивших в центральный аппарат Росздравнадзора на работу аптечных организаций, поступили из г. Москвы, Московской области, г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

В 35% обращений граждан по вопросу деятельности аптечных организаций подтвердились факты, изложенные в письмах, приняты меры реагирования – дисциплинарное воздействие, составлены предписания и протоколы об административных правонарушениях.

8% обращений содержат вопросы разъяснения действующего законодательства в сфере обращения лекарственных средств.

В 2015 году 5% обращений было связано с мошенническими действиями организаций, занимающихся распространением и реализацией биологически-активных добавок к пище и приборов для медицинского применения. Все письма рассмотрены и направлены для принятия мер в соответствии с компетенцией в правоохранительные органы Российской Федерации.

В отчетном периоде по жалобам граждан проведено 8 внеплановых выездных проверок. В ходе проверок выявлены нарушения законодательства в сфере обращения лекарственных средств, составлены протоколы об административном правонарушении, наложены административные наказания в виде штрафа. Информация о результатах проведенных проверок размещена на официальном сайте Росздравнадзора.

Количество обращений, касающихся качества лекарственных средств и медицинской продукции, в 2015 году превысило показатель 2014 года на 8,6%.

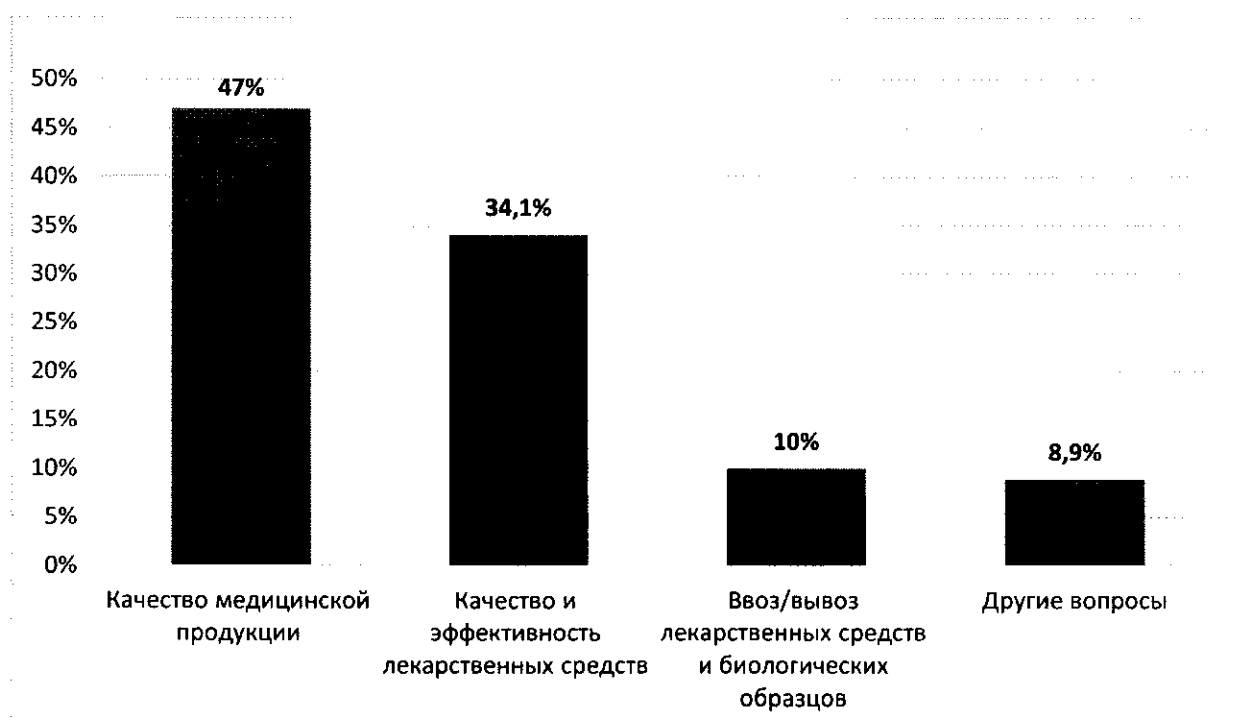
Из общего числа обращений 61,6% по вопросам обращения лекарственных средств, 6,1% – мониторинг безопасности лекарственных средств, 0,8% – мониторинг безопасности медицинских изделий, 9,1% – мониторинг эффективности лекарственных средств, 4% - ввоз/вывоз биологических образцов по жизненным показаниям (в целях уточнения диагноза, проведения дополнительных исследований и пр.), 2,3% – ввоз/вывоз лекарственных средств, наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, сильнодействующих веществ, не являющихся прекурсорами наркотических средств и психотропных веществ, биологических образцов и тканей, 3,8% – проведение клинических и доклинических исследований, 12,3% - другие вопросы.

Анализ вопросов, поднимаемых в обращениях граждан, свидетельствует о сохранении актуальности вопросов, связанных с обеспечением качества лекарственных средств, которые реализуются в аптечных организациях и применяются при оказании медицинской помощи, а также о недостаточной информированности населения об исполняемых полномочиях органами

государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере здравоохранения.

География обращений заявителей в центральный аппарат Росздравнадзора охватывает 44 субъекта Российской Федерации (2014 год – 36). Снизилось количество обращений из г. Москвы и Московской области – 37% (2014 г. - 40%). Увеличилась доля обращений из г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области (4,6%; 2014 год – 2,8%).

Структура обращений граждан по вопросам контроля качества лекарственных средств и медицинской продукции



Наибольшее количество обращений (62%) составили жалобы на подозреваемую недостаточную эффективность или нежелательные реакции лекарственных препаратов.

Данные о нежелательных реакциях введены в Автоматизированную информационную систему Росздравнадзора и использовались в анализе профиля безопасности соответствующих лекарственных средств. Анализ информации о фактах и обстоятельствах развития описанных нежелательных реакций, а также сведений о результатах государственного контроля качества лекарственных средств не выявил нежелательных реакций, связанных с фальсификацией лекарственных препаратов.

В одном случае, в связи с подозрением, что недостаточная эффективность была вызвана качеством лекарственного препарата, была организована экспертиза образцов лекарственного средства. Отклонений показателей качества образцов от требований нормативной документации выявлено не было.

По результатам анализа материалов обращений, информации данных о непредвиденных нежелательных реакциях, с высокой степенью достоверности связанных с применением лекарственных препаратов, выявлено не было. В

значительной части обращений нежелательные реакции развились на фоне самолечения.

12 обращений в центральный аппарат Росздравнадзора содержали общие вопросы по порядку контроля в Российской Федерации за безопасностью лекарственных препаратов, а также нормативному регулированию фармаконадзора. В значительной части случаев вопросы были вызваны нежелательными реакциями на препараты в ходе самолечения. Кроме того, часть обращений была вызвана неосведомлённостью пациентов о рисках фармакотерапии вследствие недостаточной разъяснительной работы специалистов, назначивших препарат.

Четыре обращения содержали жалобы на отсутствие препарата в розничной аптечной сети. В связи с тем, что в данных случаях отсутствие препарата было вызвано решением зарубежных производителей о прекращении производства/поставок, заявителям были даны рекомендации по выбору альтернативной терапии на основе решения лечащего врача.

В двух случаях обращения касались различий данных об эффективности и безопасности в инструкциях по применению препаратов одного Международного непатентованного названия. По результатам их рассмотрения Росздравнадзором были направлены в Минздрав России рекомендации о стандартизации инструкций по применению лекарственных препаратов.

В 2015 году центральным аппаратом Росздравнадзора рассмотрено 7 обращений граждан по вопросам проведения клинических и доклинических исследований, что на 53% меньше, чем в 2014 году (15 обращений)

По обращению о факте угрозы жизни и здоровью неопределенного круга лиц при проведении клинических исследований, поступившему в Росздравнадзор из Администрации Президента Российской Федерации, была возбуждена и по согласованию с прокуратурой города Москвы проведена внеплановая выездная проверка в отношении учреждения, проводящего клинические исследования лекарственных препаратов для медицинского применения. По результатам внеплановой выездной проверки Росздравнадзором было составлено и выдано предписание, соответствующая информация была направлена в прокуратуру города.

Обращение медицинских изделий

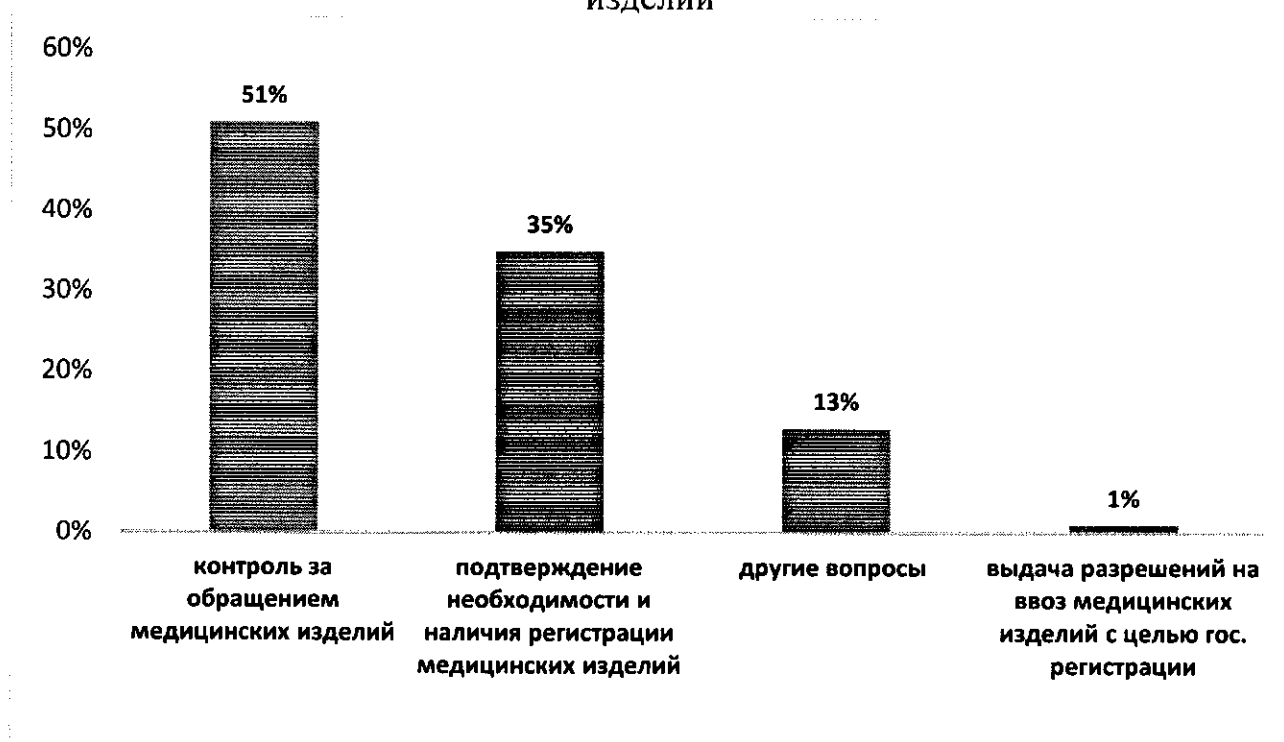
По обращению медицинских изделий в центральный аппарат Росздравнадзора поступило на 30% писем больше, чем в 2014 году (2015 год – 542, 2014 год – 417), в территориальные органы – на 49% (2014 год – 284, 2015 год – 424). Вопросы разделились следующим образом:

- контроль за обращением медицинских изделий - 51%;
- подтверждение необходимости и наличия регистрации медицинских изделий – 35%;
- выдача разрешений на ввоз медицинских изделий с целью государственной регистрации – 1%;
- другие вопросы – 13%.

В рамках полномочий Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения приняты необходимые меры по восстановлению и защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, включая:

- публикацию на официальном сайте Росздравнадзора информационных писем о незарегистрированных медицинских изделиях;
- проведение испытаний и экспертиз качества, эффективности и безопасности образцов медицинских изделий;
- направление обращений в правоохранительные органы для реализации полномочий в рамках компетенции.

Структура обращений граждан по вопросам обращения медицинских изделий



Реализация государственных программ и национальных проектов

В 2015 году количество обращений граждан по вопросам реализации государственных программ и национальных проектов в центральный аппарат Росздравнадзора увеличилось в 1,5 раза (2014 год – 265, 2015 год – 412), в территориальные органы – в 3,2 раза (2014 год – 374, 2015 год – 917).

Вопросы реализации программы модернизации здравоохранения содержались в 44% обращений, реализации национального проекта «Здоровье» в 33%, другие вопросы – 23% от общего количества обращений, касающихся реализации государственных программ и национальных проектов.

Основными причинами обращений граждан по данным вопросам явились сложности в записи на прием к врачам - узким специалистам, в том числе при помощи электронной записи, неэффективное использование медицинского оборудования, что влечет за собой нарушение прав граждан на получение доступной и качественной медицинской помощи, необеспечения пациентов с ВИЧ и гепатитом В и С лекарственными препаратами, нарушение прав граждан

при проведении диспансеризации определенных групп взрослого населения, а также по вопросам необеспечения обезболивающими наркотическими препаратами.

Проверка изложенных заявителями фактов органами управления здравоохранением субъектов Российской Федерации Росздравнадзором берется на контроль, при выявлении нарушений, отрицательно влияющих на доступность медицинской помощи, принимаются меры в соответствии с компетенцией.

Кадровые и антикоррупционные вопросы

Количество обращений, поступивших в центральный аппарат Росздравнадзора по кадровым и антикоррупционным вопросам, уменьшилось на 8% (2014 год – 131, 2015 год – 120), в территориальные органы увеличилось на 35% (2014 год – 76, 2015 год – 103).

В обращениях в центральный аппарат Росздравнадзора вопросы распределились следующим образом: в 6% содержались вопросы о государственной службе, в 56% сообщались сведения о ненадлежащем, по мнению заявителей, исполнении служебных обязанностей должностными лицами территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации; в 13% обжаловались действия сотрудников центрального аппарата Росздравнадзора, 17% обращений составили благодарности сотрудникам Росздравнадзора, 8% обращений касались других вопросов. О фактах коррупции обращений не поступало.

По фактам ненадлежащего, по мнению заявителей, исполнения служебных обязанностей государственными служащими проведены служебные проверки, по результатам которых сведения не подтвердились.

Личный прием

На личном приеме в приемной центрального аппарата Росздравнадзора в 2015 году принято 3394 гражданина, в том числе 24 человека принято начальниками структурных подразделений и руководством Росздравнадзора (2014 год – 7327, из них руководством – 21).

Вопросы, поднятые гражданами на личном приеме, распределились следующим образом:

- допуск на сертификационный экзамен граждан, получивших медицинское и фармацевтическое образование в иностранных государствах – 88%;
- качество и безопасность медицинской деятельности – 9%;
- льготное лекарственное обеспечение – 1%;
- другие – 2%.

Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации в 2015 году посетило 2895 граждан (2014 год – 2961) по следующим вопросам:

- качество и безопасность медицинской деятельности – 38%;
- льготное лекарственное обеспечение – 17%;

- допуск на сертификационный экзамен граждан, получивших медицинское и фармацевтическое образование в иностранных государствах – 14%;

- лицензирование – 9%;

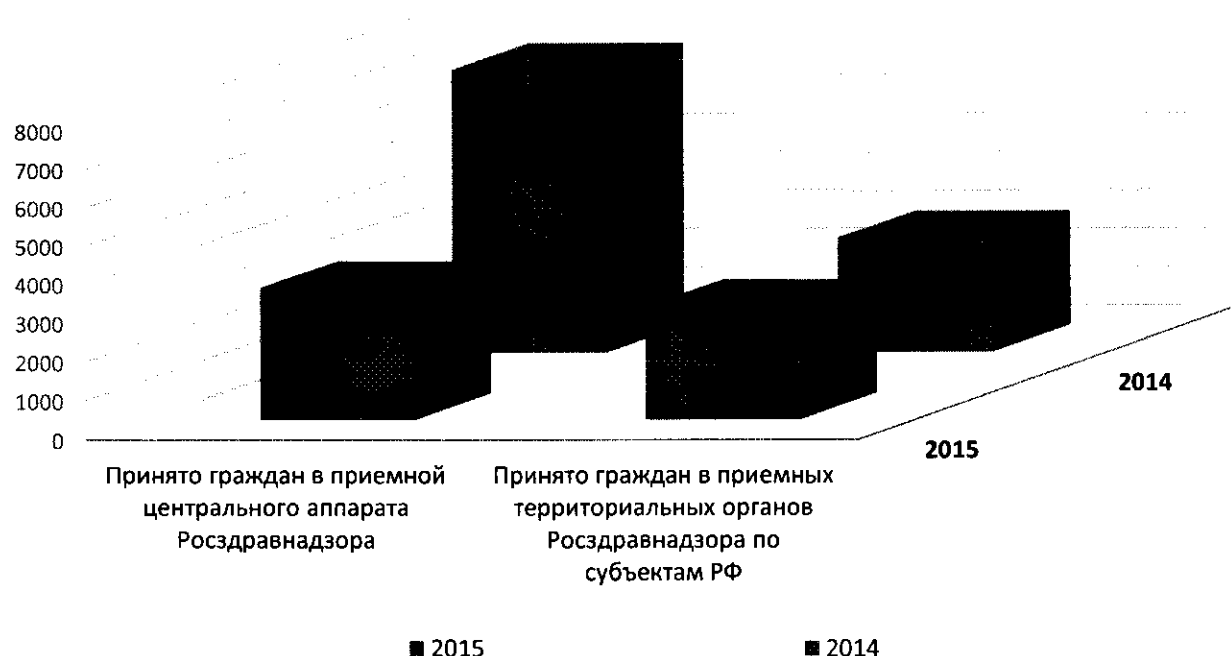
- обращение лекарственных средств и медицинской продукции – 5%;

- обращение медицинских изделий – 3%;

- другое – 14%.

В тех случаях, когда изложенные факты и обстоятельства являлись очевидными и не требовали дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина давался устно в ходе личного приема, в остальных случаях принимались письменные обращения, по которым заявителям были подготовлены и направлены письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

График посещения гражданами приемной центрального аппарата Росздравнадзора и приемных территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации



Во время проведения третьего Общероссийского дня приема граждан 14.12.2015 в центральном аппарате и территориальных органах Росздравнадзора было принято 83 гражданина на личном приеме, 5 граждан было принято в доступных режимах связи, по итогам проведения личного приема принято 13 письменных обращений, меры приняты по 16 обращениям, разъяснения даны 59 гражданам.

С 07.04.2015 гражданам предоставлена возможность обращаться по телефонам «горячей линии» Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения. На основании приказа Росздравнадзора от 05.05.2015 №2945 с 05.05.2015 работа «Горячей линии» осуществляется не только в целях

решения экстренных вопросов по предоставлению обезболивающих (наркотических) препаратов и контроля за соблюдением прав граждан при назначении, выписки и получении препаратов, но и в целях своевременного обеспечения населения лекарственными препаратами и решения вопросов качества предоставления медицинской помощи населению.

За время работы «горячей линии» возможностью обратиться в Росздравнадзор по данному каналу связи воспользовалось 2659 граждан, по всем обращениям проведена оперативная работа, при подтверждении изложенных фактов приняты меры по восстановлению и защите прав граждан в сфере охраны здоровья.

На официальном сайте Росздравнадзора имеются разделы «обращения граждан», «приемная руководства», «обращения по вопросам лекарственного обеспечения», «обращения по вопросам ОМС», на которых представлена возможность направлять обращения в режиме реального времени.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения проведена следующая работа:

- введена в действие «Горячая линия» Росздравнадзора;
- принимаются меры к широкому освещению на официальном сайте и в средствах массовой информации полномочий и результатов деятельности Росздравнадзора;
- продолжается практика размещения на официальном сайте Росздравнадзора ответов на часто задаваемые вопросы;
- отработана практика консультаций по интересующим вопросам граждан по телефонам специалистов Росздравнадзора;
- продолжается контроль в пределах компетенции за деятельностью органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья по организации работы с обращениями граждан.