24 июня 2015 г. состоялось заседание Общественного совета по проблемам доступности и качества медицинской помощи в медицинских организациях Магаданской области в 2014 г. и первом квартале 2015 г.
     С информацией перед Общественным советом выступили начильник управления организации и развития медицинской помощи и демографической политики Минздрава Магаданской области Елин В.А. и главный специалист – юрист отдела организации ОМС терфонда ОМС Магаданской области. Общественный Совет отмечает, что одним из индикаторов, характеризующих актуальное состояние медицинской помощи, её доступности и качества – являются обращения граждан.
     В 2014 году в Министерство здравоохранения и демографической политики поступило 753 письменных обращений граждан, что на 5% больше чем в 2013 году.
     Из общего количества обращений 11% признаны обоснованными, (в 2013 году – 12 %), 22% - частично обоснованными.
     В структуре содержания обращений, наибольший удельный вес (56%) составляют вопросы о направлении на лечение в клиники центральных районов страны, оплаты проезда на лечение, направлении на санаторно-курортное лечение.
     Если в 1 кв. 2014 года в министерство здравоохранения Магаданской области поступило 231 обращение граждан, то в 1 кв. 2015 года обращений в Минздрав Магаданской области было получено 212, т.е. число обращений уменьшилось на 8 %.
     Учитывая большое число обращений на работу регистратур, в 2015 году в соответствии с распоряжением Минздрава России проводится конкурс на лучшую регистратуру, основной смысл которого – обратить внимание на их деятельность, т.к. от их работы в удовлетворенности населения качеством медицинских услуг зависит очень многое. Данная работа контролируется сотрудниками Минздрава Магаданской области, которые проводят регулярные посещения поликлиник города по утрам. Проведены занятия с персоналом по этике и деонтологии, в утренние часы увеличивается число работающих окон, отслеживается работа электронной регистратуры.
     Вопрос о работе с обращениями граждан был рассмотрен в мае 2015 года на Коллегии министерства здравоохранения и демографической политики Магаданской области, в решении которой были намечены конкретные меры по улучшению медицинского обслуживания населения. Это, в частности, постоянный мониторинг обращений, максимальное рассмотрение обращений в момент их поступления в рабочем порядке, анализ и принятие конкретных решений по исправлению ситуации, контроль работы с обращениями граждан в рамках ведомственного контроля, проведение занятий с работниками регистратур на базе медицинского колледжа. Большую помощь для своевременного реагирования на обращения граждан и уменьшение их числа оказывает работа по проведению независимой оценки качества оказания медицинских услуг.
     Общественный совет отмечает, что самым острым в настоящее время является вопрос наличия необходимого количества медицинских работников и уровня их квалификации. Проблема очередей в поликлиниках будет решена только после массового решения кадрового вопроса и предоставления льгот и компенсаций приглашенным и молодым специалистам.
     За 2014 г. в ТФОМС и СМО поступило 23 жалобы, признаны обоснованными 15 . За 2013 год из 38 жалоб признаны обоснованными 26.
     Заслуживает внимания увеличение числа жалоб по следующим причинам: на качество медицинской помощи – на 40 % (составляют практически половину от общего количества жалоб) и на организацию работы медицинских организаций – на 50 %, которые обусловлены большей информированностью населения по защите прав застрахованных в системе ОМС.
     При этом отмечается снижение количества жалоб по следующим причинам:
     • Лекарственное обеспечение – на 50 %;
     • Взимание денежных средств за медицинскую помощь на 80 %
     Одним из приоритетных направлений защиты прав застрахованных граждан в системе ОМС, является организация и проведение контроля объёмов и качества медицинской помощи.

     Заслушав и обсудив информацию предоставленную Министерством здравоохранения и демографической политики Магаданской области и терфонда ОМС Магаданской области, общественный Совет по защите прав пациентов при управлении Росздравнадзора по Магаданской области решил:
     1. Информацию Елина В.А. и Капшиной Е.Г. принять к сведению.
     2. Предложить Министерству здравоохранения и демографической политики Магаданской области и терфонду ОМС Магаданской области:
     2.1. Продолжить практику ведомственного контроля за рассмотрением жалоб и обращением граждан в лечебно-профилактические учреждения области.
     2.2. Представлять в общественный Совет аналитическую записку о состоянии работы с жалобами и обращениями граждан по итогам года в первом квартале следующего за отчетным годом.
     3. Рекомендовать Министерству здравоохранения и демографической политики Магаданской области:
     3.1. продолжить работу по привлечению врачебных кадров для работы в Магаданской области;
     3.2. добиваться создания стройной системы преемственности и взаимодействия между лечебными учреждениями для улучшения качества медицинских услуг и предотвращения жалоб граждан на доступность медицинской помощи.
     4. Руководителям государственных учреждений здравоохранения:
     4.1. осуществлять постоянный контроль за состоянием работы с обращениями граждан, качество и сроки их рассмотрения;
     4.2. добиваться эффективного использования медицинского оборудования, нацеливаясь на снижение очередности на различные виды обследования граждан;
     5. Рекомендовать руководителям страховых медицинских организаций:
     5.1. Активизировать проведение мероприятий, направленных на защиту прав застрахованных;
     5.2. Соблюдать сроки рассмотрения обращений застрахованных граждан;
     5.3. Организовывать встречи с руководителями медицинских организаций с целью совместной выработки мероприятий, направленных на улучшение качества медицинской помощи.
     6. Общественному совету при Управлении Росздравнадзора по Магаданской области (Додина Л.А.) проинформировать администрацию Магаданской области по вопросу обращений и жалоб граждан по проблемам доступности и качества медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Магаданской области.