

Протокол
общественного совета в ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени
Е.Г. Лазарева»

г. Тула

№ 6

30.07.15

11ч 00мин., актовъй зал административного корпуса, 2 этаж

Председательствующий – Мариевский Ф.Ф.

Секретарь – О.И. Гайдукова

Присутствовали:

Томаева М.А.. – главный врач;

Станкевич Т.В. – зам. главного врача по поликлинической работе;

Терешина Л.Н. - старшая по дому;

Жидкова Л.И. - старшая по дому;

Прохорова И.М. – консультант отдела по работе с населением и общественностью;

Салтаханова С.А. – мать ребенка инвалида;

Тягина М.Н. – заведующая здравпунктом ОАО НПО «Стрела»;

Старцева Л.В.. – заведующая поликлиническим отделением № 1;

Малышева О.В. – мать ребенка инвалида;

Фролов В.Б.- председатель уличного комитета;

Фомченкова И.Р. – зав. поликлиникой № 2 медицинского центра для детей;

Сиднева М.Ф. – председатель уличного комитета

Повестка заседания

1. О результатах обращений граждан в 1 квартале 2015 года;
2. Об обеспечении федеральных и региональных льготников лекарственными средствами.
3. Вопросы-ответы.

1. О результатах обращений граждан в 1 полугодии 2015 года.

Слушали: Томаеву М.А.

Мы очень рады, что наши встречи стали постоянными и надеюсь являются плодотворными как для вас, так и для нас.

Сегодня мы поговорим об обращениях граждан, в какой – то мере Ваших обращениях и подведем итоги за первое полугодие 2015 года.

Итак, всего в 1 полугодии 2015 года поступило в ГУЗ «Городская больница № 2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева» поступило **139** обращений. Анализ обращений граждан проводился: по формам (устные, письменные), количеству, характеру обращений.

Через обращения граждан мы можем узнать мнение населения о нашей работе, не всегда положительное, к сожалению. А вы в свою, очередь, участвуете в жизни больницы: влияете на принятие решений.

В первом квартале 2015 года **на личный прием** к главному врачу обратились **30** человек (таблица 1). По-сравнению с прошлым годом количество обращений уменьшилось (**46 человек**).

По характеру обращений на первом месте стоят вопросы, связанные с медицинским обслуживанием в учреждении: **13** обращений - о работе врачей (доброжелательность, вежливость, компетентность). Второе место занимают вопросы, связанные с устройством на работу – **10** обращений, (в 2014 году - 4 обращения было). На третьем месте – с лекарственным обеспечением (**3** обращения за 2015 год, **2** – обращения 2014 год). Единичными были обращения о получении архивной справки. Все обращения были удовлетворены.

На приеме высказана одна благодарность в адрес работы учреждения и его медицинских работников.

Кроме этого на сайт учреждения поступило 20 благодарностей в 2015 году (2014 год – 8 благодарностей).

Таблица 1

Сравнительная таблица личного приема граждан за 1 полугодие 2014 -2015 года

Год	О медицинском обслуживании	Об устройстве инвалидов	Благодарность	О лекарственном обеспечении	О получении архивной справки	Об устройстве на работу, прохождении интернатуры, аттестации	Итого
2014	33	3	2	2	2	4	46
2015	13	-	1	3	3	10	30

Как дело обстоит с письменными обращениями?

В 1 полугодии 2015 года поступило 109 письменных обращений (таблица 2). Первое место занимают вопросы медицинского обслуживания - 70. На втором месте – лекарственное обеспечение (9 – 2015 год, 8- 2014 год). Третье – установление инвалидности (6 -2015, 7 – 2014 год). В адрес медицинских работников поступило 10 благодарностей (2014 г- 8).

Все обращения разобраны и рассмотрены.

Таблица 2

**Сравнительная таблица письменных обращений граждан
за 1 полугодие 2014 -2015 года**

Год	О медицинском обслуживании	Об установлении инвалидности	Благодарность	О лекарственном обеспечении	Итого
2014	28	7	8	8	51
2015	70	6	10	9	109

Надо отметить, что цифры 2014 года относились только к взрослому населению. А цифры 2015 года стали значительно больше, так как большая часть обращений относится к присоединенной детской больнице № 3 (медицинский центр для детей в настоящее время).

Какие мероприятия мы проводим для уменьшения обращений от населения?

Факторы, способствующие снижению жалоб от населения:

- размещение контактных телефонов главного врача, заместителей главного врача на информационных стендах в поликлинике, структурных подразделениях, на официальном сайте ГУЗ «Городская больница №2 г. Тулы имени Е.Г.Лазарева» позволит дать разъяснения гражданам при первом устном обращении;

- проведение систематической, целенаправленной работы с врачебно – сестринским составом по созданию устойчивой и позитивной морально-психологической обстановки в коллективе, совершенствование профессиональных знаний и умений, навыков и эрудиции, формирование ценностей лечебного учреждения - «Пациент всегда прав!»;

- проведение анкетирования по анализу удовлетворённости качеством предоставления медицинских услуг пациентам поликлиники и стационара позволит своевременно принимать меры по устранению причин и условий, вызывающих жалобы граждан;

- размещение на официальном сайте благодарностей, положительных отзывов от граждан способствует формированию положительного имиджа врачей, медсестер, а также лечебного учреждения в целом;

В текущем году поставлена первоочередная задача усилить разъяснительную работу с населением при рассмотрении вопросов, обозначенных в обращениях граждан, а также принимать действенные меры по предупреждению причин и условий, вызывающих жалобы населения.

2. Об обеспечении федеральных и региональных льготников лекарственными средствами

2.1. Обеспечение лекарственными средствами отдельных категорий граждан при амбулаторном лечении

Лекарственное обеспечение отдельных категорий граждан при амбулаторном лечении, имеющих право на льготное обеспечение в виде набора социальных услуг осуществляется за счет:

- средств федерального бюджета
- регионального бюджета

Федеральный бюджет

Обеспечение за счет средств федерального бюджета осуществляется в соответствии с перечнем ЛС, утвержденных распоряжением правительства от 30.12.14 № 2782-р « Об утверждении перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов на 2015 год, а также перечней лекарственных препаратов, необходимых для оказания медицинской помощи.

Обеспечение необходимыми лекарственными препаратами (ОНЛП) отдельных категорий граждан, имеющих право на государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг осуществляется на основании ФЗ от 17.07.99 № 178-ФЗ « О государственной социальной помощи» (в редакции ФЗ от 22.08.04 № 122-ФЗ).

Право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг имеют следующие категории граждан:

- 1) инвалиды войны;
- 2) участники Великой Отечественной войны;
- 3) ветераны боевых действий;
- 4) военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- 5) лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";

б) лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

7) члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также члены семей погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда;

8) инвалиды;

9) дети-инвалиды.

Программа ОНЛП реализуется в России с 01 января 2005 года и является частью правительственной программы «монетизация льгот».

Гражданин, имеющий право на получение социальных услуг в соответствии с настоящим Федеральным законом (ФЗ от 17.07.99 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» в редакции ФЗ от 22.08.04 № 122-ФЗ), может отказаться от их получения, обратившись с заявлением в территориальный орган Пенсионного фонда Российской Федерации, осуществляющий ему ежемесячную денежную выплату, непосредственно в территориальный орган Пенсионного фонда Российской Федерации, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Допускается отказ от получения набора социальных услуг полностью, отказ от получения одной из социальных услуг.

Как выписать рецепт?

Если Вы согласно ФЗ № 178-ФЗ имеет право на получение ДЛО Вам необходимо обратиться в поликлинику. При первом обращении при себе нужно иметь:

документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ)

документ, подтверждающий право на получение набора социальных услуг.

решение о назначении ЕДВ, которое Вам выдадут в Вашем отделении Пенсионного Фонда

полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

При повторном обращении понадобится только полис. ОМС. Если вы не можете дойти до поликлиники – выписать рецепт может социальный работник или представитель. Если потеряли рецепт – выписать новый можно у участкового врача.

Обеспечение граждан дорогостоящими препаратами по 7 ВЗН

Что такое программа «7 нозологий»?

Это программа льготного обеспечения больных, страдающих семью редкими заболеваниями за счет средств федерального бюджета, дорогостоящими препаратами. Предназначена она для лечения больных:

гемофилией
муковисцидозом,
гипофизарным нанизмом,
болезнью Гоше,
миелолейкозом,
рассеянным склерозом,
после трансплантации органов и (или) тканей.

Как пациент может получить лекарственное обеспечение по программе «7 нозологий»?

Заявка составляется в Тульской области специалистами, ответственными за лечение данной категории граждан, и подаётся в департамент здравоохранения министерства здравоохранения Тульской области. Каждый пациент, имеющий право на получение льготного обеспечения ЛС по программе «7 нозологий» обязательно вносится в Федеральный регистр.

ЛС пациентам, включенным в регистр на получение ЛС по программе «7 нозологий» выписывает участковый врач в поликлинике по месту жительства ежемесячно на необходимое количество упаковок. Рецепт можно отоваривать в уполномоченной аптеке.

Немного о цифрах.

По программе «Лекарственное обеспечение больных, включенных в Федеральный регистр льготников, страдающих злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, рассеянным склерозом, а также после пересадки органов или тканей» в федеральный регистр в 2015 году в нашем учреждении включено 92 человека (86- взрослые, 6 – детство).

Обеспечение данной категории граждан осуществлялось регулярно в объеме полной потребности.

Региональный бюджет

К лекарственному обеспечению граждан за счет регионального бюджета относятся нозологии: сахарный диабет, психические расстройства, онкологические заболевания, туберкулез, ревматоидный артрит, инфаркт миокарда (первые 6 месяцев), бронхиальная астма.

За счет средств федерального бюджета поставляются противовирусные препараты, вакцины, противотуберкулезные, инсулин, диагностические реагенты для скрининга новорожденных на наследственные заболевания и др.

