

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

г. Тула

№ 6

30.07.15

11ч 00мин., актовый 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 установлении инвалидности | 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 первостепенная 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, утверждённых 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";

6) 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 понадобиться 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 подается 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.

Обратимся к цифрам.

Общее количество граждан имеющих право на обеспечение необходимыми лекарственными препаратами по программе ОНЛП в нашем учреждении составляло:

в 2014 году **2067** человек (**1620** человек – взрослое население, **447** – детство),

в 2015 году **2217** человек

(**1768** человек – взрослое, **449**- детское).

В 2014 г. было выписано:

24370 рецептов

(**23700** рецептов – взрослое, **670** – детство).

Средняя стоимость рецепта составила **860,61** рублей.

За 6 месяцев 2015 года:

количество обратившихся федеральных льготников составило:

1833 человека

(**1768** человек - взрослое, **65**- детство)

выписано рецептов **13190**

(**12634** –взрослое, **556** – детство).

В рамках реализации Постановления № 890 от 1994 г. в 2014 году за счет средств бюджета Тульской области были обеспечены :

11418 человек на **28 489 98,17** млн. руб

(**1552** человека больных, на **21 238 981,70** млн.руб. –взрослое,

9866 человек больных, на **7 251 000** млн.руб. – детство)

За 6 месяцев 2015 года выписано:

17354 рецепта на сумму **17 044 534,19** млн. руб, обеспечено **5885** человек.

(**9650** рецептов на сумму **13.364.534,19** млн. руб, обеспечено

2344 человек – взрослое, **7 704** рецепта на сумму- **3 680 000** млн.

руб, обеспечено **3 541** человек. – детство).

2.2. Обеспечение лекарственными средствами пациентов в условиях стационара

Перейдем ко второй части нашего вопроса - обеспечение лекарственными средствами пациентов в условиях стационара.

Обеспечение лекарственными препаратами населения в условиях стационаров дневного и круглосуточного пребывания осуществляется за счет средств бюджета ОМС в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Тульской области медицинской помощи на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов.

В 2014 году на указанные цели использовано **24 814,5** млн.рублей.

Закупка препаратов осуществляется на основании потребностей, сформированных отделениями согласно утвержденному Формуляру лекарственных препаратов учреждения для оказания медицинской помощи населения в текущем году.

Закупка лекарственных препаратов в настоящее время осуществляется в соответствии с Федеральным Законом РФ от 05.04.13 № 44- ФЗ « О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд». На основании сводных заявок формируется пакет документов, содержащий, в том числе и обоснование необходимости закупки.

Сформированные плановые заявки размещаются в системе АИС « Госзаказ», проходят согласование и утверждение в департаменте здравоохранения министерства здравоохранения Тульской области и департаменте по регулированию контрактной системы в сфере закупок министерства финансов Тульской области.

Период с момента размещения плановой заявки до проведения аукционов составляет 2,5-3 месяца.

Закупка лекарственных препаратов производится не по конкретному торговому наименованию, а по международному непатентованному наименованию (МНН), включающему все торговые наименования лекарственного препарата в пределах фармакотерапевтической группы

По результатам проведения аукционов заключаются государственные контракты с поставщиками – победителями, которые производят поставку лекарственных препаратов в учреждение.

Лекарственные препараты в отделении отпускаются через аптеку учреждения, имеющую лицензию на фармацевтическую деятельность по требованиям-накладным, оформленным в установленном порядке.

В Министерстве здравоохранения Тульской области приказом № 680-осн от 19.05.14 утвержден Перечень лекарственных препаратов, закупаемых учреждениями здравоохранения Тульской области - закупки лекарственных препаратов с 20.06.14 осуществляются по номенклатуре лекарственных препаратов в соответствии с Перечнем.

Следует отметить, что обеспечение основными лекарственными препаратами по Перечню ЖНВЛП в условиях стационаров дневного и круглосуточного пребывания в учреждении осуществляется по жизненным показаниям в соответствии с медицинскими назначениями.

Спасибо за внимание. Я, надеюсь, что информация была достаточна проста и понятна.

3. Вопросы-ответы.

Вопрос: На какой стадии ремонт в отделении сестринского ухода?

Ответ: Томаева М.А.

Я надеюсь к середине августа ремонт будет завершен. В настоящее время на 1 этаже отремонтированы палаты, приемный покой, сделан с/у для инвалидов закуплены новые кровати. Приобретены коляски, тумбочки, очень нужная

ванна с подъемником. Таким образом, мы создадим комфортные условия по уходу за престарелыми людьми и лежачими пациентами.

Вопрос: Как в настоящее время обстоит дело с кадрами в учреждении?

Ответ: Томаева М.А.

Качество медицинской помощи и ее доступность определяются не только адекватностью организационных форм и состоянием материально-технической базы учреждения, но и в значительной степени наличием квалифицированных сотрудников, обладающих специализированными знаниями. Именно поэтому кадровая политика учреждения на всех этапах должна носить постоянный характер, являясь залогом стабильности и успешного развития. Мы в этом направлении постоянно ведем работу. На этой неделе, например, я проводила собеседование по трудоустройству специалистов в поликлинику № 2 медицинского центра для детей. Очень приятно, когда с новым руководителем подразделения И.Р. Фомченковой качественно меняется кадровый состав. Также систематически проводятся беседы со студентами.

Вопрос: Что еще положительного произошло в Вашем учреждении?

Ответ: Томаева М.А.

Я очень рада, что нам были выделены средства на ремонт двух детских поликлиник. Будут отремонтированы бассейны, фасады, сделан косметический ремонт.

В отделении лечебно-восстановительного комплекса закуплено новое оборудование, включая аппарат для разработки суставов.

Мы участвовали во Всероссийской конкурсе по подготовке к военной службе и стали победителями.

Вопрос: Я проживаю по адресу: ул. Максимовского, 7. У нас новый врач. Общее впечатление сложилось негативное. Во-первых, была потеряна карточка, общение с пациентами оставляет желать лучшего. Прошу Вас разобраться.

Ответ: На этом участке работает участковый врач Прокопенко И.В. С ней обязательно будет проведена разъяснительная работа по соблюдению этических принципов в рамках кодекса этики и служебного поведения и приняты меры в рамках соблюдения действующего законодательства.

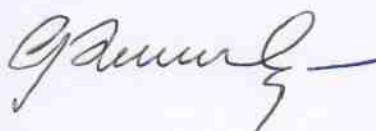
Решили:

1. Информацию главного врача М.А. Томаевой принять к сведению и руководству в работе.
2. Продолжить работу по предупреждению конфликтных ситуаций.

Срок: постоянно

3. Продолжить работу по дальнейшему мониторингу обеспечения федеральных и региональных льготников лекарственными средствами.

Срок: постоянно

Председательствующий  **Мариевский Ф.Ф.**

Секретарь



Гайдукова О.И.