

Протокол № 28

заседания Общественного Совета и Общественного Совета по НОК при Министерстве здравоохранения Калининградской области

Место проведения: кабинет № 108 Общественной Палаты Калининградской области

Дата проведения: 10 июня 2019г.

Время проведения: 14.00 – 17.00

Тема заседания: «О реализации целей и задач Министерства здравоохранения Калининградской области, заявленных в публичной декларации на 2018 год, и публичная декларация целей и задач Министерства здравоохранения Калининградской области на 2019 год».

Повестка заседания:

1 вопрос: О работе «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области в 2016-2018 году. Утверждение Регламента группы общественного контроля за деятельностью «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области.

Выступающие:

- Заместитель директора ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области»

Литвинов Михаил Павлович до 10 мин.

- Врач-методист отдела по работе с обращениями граждан ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области»

Лихограй Александр Иванович до 5 мин.

- Председатель Общественного Совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области

Перцева Галина Николаевна до 5 мин.

- Представители общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов, медицинских профессиональных некоммерческих организаций

до 5 мин

Обсуждение:

Члены Общественного Совета и приглашенные до 10 мин.

2 вопрос. О реализации целей и задач Министерства здравоохранения Калининградской области, заявленных в публичной декларации на 2018 год, и публичная декларация целей и задач Министерства здравоохранения Калининградской области на 2019 год.

Выступающие:

Министр здравоохранения Калининградской области

Кравченко Александр Юрьевич до 20 мин.

Обсуждение:

Члены Общественного Совета и приглашенные до 30 мин.

3 вопрос. Об организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2019 году.

Выступающие

- Заместитель директора ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области»

Литвинов Михаил Павлович до 10 мин.

- Председатель Общественного Совета по НОК

Проневич Наталья Алексеевна до 10 мин.

Обсуждение:

Члены Общественного Совета и приглашенные

до 10 мин.

4 вопрос. Разное.

Подготовка проекта решения заседания Общественного Совета

Секретарь заседания Общественного Совета

до 10 мин

Присутствовали:

Члены Общественного Совета:

1. Клявина Елена Ивановна - исполнительный директор Калининградского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»
2. Коляда Марина Владимировна – директор автономной некоммерческой организации «Проект Парус»
3. Лагутинская София Владимировна – директор Благотворительного центра детского больничного и социального волонтерства «Верю в чудо».
4. Лазарева Линда Геннадьевна – представитель Калининградской региональной общественной организации «Вита».
5. Перцева Галина Николаевна – представитель КРОО «Представляющая интересы людей, затронутых проблемой ВИЧ и других социально значимых заболеваний», председатель Общественного Совета.
6. Петешова Лидия Ивановна – президент КРОО Общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии».
7. Попович Элеонора Сергеевна – член КРОО «Благополучие семьи».
8. Проневич Наталья Алексеевна – президент фонда содействия пациентам «Жизнь».
9. Радзывилюк Елена Павловна – исполнительный директор Благотворительного фонда Калининградской области «Берег Надежды».
10. Российский Сергей Владимирович – председатель Калининградской областью организации «Всероссийское общество инвалидов, член Общественной палаты Калининградской области.
11. Серых Татьяна Николаевна – эксперт Национальной Медицинской палаты Российской Федерации.

От Правительства Калининградской области, от Министерства здравоохранения Калининградской области и подведомственных ему учреждений:

1. Скалин Юрий Евгеньевич – заместитель Министра здравоохранения Калининградской области.
2. Груничева Татьяна Павловна – советник Губернатора Калининградской области.
3. Литвинов Михаил Павлович – ответственный за взаимодействие с Общественным Советом, заместитель директора ГБУЗ «Медицинский информационно - аналитический центр Калининградской области».
4. Лихограй Александр Иванович – врач-методист отдела по работе с обращениями граждан ГБУЗ «Медицинский информационно - аналитический центр Калининградской области».
5. Аринцева Ольга Петровна - председатель Общественной палаты Калининградской области
6. Ларина Светлана Юрьевна - представитель Аппарата Уполномоченного по правам человека в Калининградской области
7. Макаров Максим Федорович – юрист Министерства здравоохранения Калининградской области.
8. Альтовский Олег Викторович – СМИ «Новый караван».
9. Блинова Майя Юрьевна – СМИ «Новый караван»

Ход заседания:

1. Перцева Г.Н. сообщила, что по уважительной причине на заседании Совета отсутствует Министр здравоохранения Калининградской области Кравченко А.Ю. и предложила перенести обсуждение вопроса «О реализации целей и задач Министерства здравоохранения Калининградской области, заявленных в публичной декларации на 2018 год, и публичная декларация целей и задач Министерства здравоохранения Калининградской области на 2019 год» на ближайшее заседание Общественного Совета. Голосовали: «за» - единогласно.

2. **Литвинов М.П.** представил анализ обращений граждан на «горячую линию» Министерства здравоохранения Калининградской области за 2016-2018 годы.

Граждане Калининградской области обращались на «горячую линию» по самым разным проблемам: по организации амбулаторной помощи, по вопросу льготного лекарственного обеспечения, ценообразования, по вопросам оказания высокотехнологичной медицинской помощи, по вопросу прикрепления к медучреждениям, по вопросам направления на госпитализацию, по вопросам направления на консультацию в областные ЛПУ, по вопросам направления и прохождения медико-социальной экспертизы (МСЭ), по вопросам трудностей записи на прием к врачу, по вопросам организации стационарной помощи по вопросам этики и деонтологии, на отказ от медицинской помощи в 2018 г. пожаловалось 70 человек, 8 обращений поступило по фактам вымогательства. В анализе обращений на «горячую линию» по медицинским организациям отмечено, что больше всего обращений поступило по работе ГБУЗ ЦГКБ, ГБУЗ ОКБ, ГБУЗ ГБ №3, ГБУЗ ГП №1, ГБУЗ ДОБ, ГБУЗ Гусевская ЦРБ, ГБУЗ ГССМП. Информация и анализ обращений регулярно направляется для принятия мер реагирования, решений по тем или иным проблемам в Министерство здравоохранения.

Лихограй А.И. сообщил, что в работе «горячей линии» приоритетными являются интересы граждан. «Горячая линия» в своей деятельности руководствуется действующим законодательством и правовыми актами Российской Федерации, Конституцией Российской Федерации. Осуществляет информационную, консультативную функции и оказывает содействие в части оказания медицинской помощи гражданам в рамках предоставленных полномочий. На «горячую линию» обращаются граждане области, Министерство здравоохранения, Росздравнадзор, Роспотребнадзор, прокуратура Калининградской области, депутаты, федеральные медицинские центры. Осуществляется конструктивное взаимодействие с руководителями медицинских учреждений. Еженедельно подается сводка по обращениям граждан в Министерство здравоохранения области. Для улучшения работы «горячей линии» необходима актуальная информация об изменениях в структуре и кадровом составе лечебных учреждений, о проектах и акциях, проводимых под эгидой МЗ Калининградской области, своевременная информация о форс-мажорных обстоятельствах в лечебных учреждениях.

В обсуждении приняли участие Серых Т.Н., Перцева Г.Н., Лагутинская С.В., Скалин Ю.Е., Груничева Т.П., Попович Э.С., Проневич Н.А., Российский С.В., Лазарева Л.Г., Коляда М.В.

Коляда М.В. несколько раз обращалась на горячую линию по вопросам медицинской помощи и не получала внятного ответа, всегда оставалось чувство неудовлетворенности. Работу «горячей линии» необходимо изменить так, чтобы она действительно помогала людям или проинформировать население по каким вопросам нужно обращаться на «горячую линию».

Серых Т.Н. все проблемы пациентов возникают в медицинской организации и, если главный врач не решает их, тогда обращаются на «горячую линию». Предлагаю

приглашать к нам на заседания главных врачей, по медицинским учреждениям которых больше всего обращений.

Перцева Г.Н. предложила информацию о работе «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области в 2016 - 2018 году принять к сведению. Приглашать на заседания Совета главных врачей тех медицинских организаций, по работе которых пациенты часто обращаются на «горячую линию».

Голосовали – «за» - единогласно.

Перцева Г.Н. предложила утвердить регламент группы общественного контроля Общественного Совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области за деятельностью «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области.

Горецкая Г.Р. предложила отложить утверждение регламента, так как с проектом регламента должны ознакомиться представители общественных организаций, которые ответственно и добросовестно работали на «горячей линии» в качестве волонтеров, планируют данную работу продолжить и смогут внести свои предложения и рекомендации в проект регламента.

Голосовали: принять за основу регламент группы общественного контроля Общественного Совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области за деятельностью «горячей линии» Министерства – «за» - единогласно.

Перцева Г.Н. предложила утвердить руководителем группы общественного контроля Общественного Совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области за деятельностью «горячей линии» Коляду Марину Владимировну.

Голосовали: - «за» - единогласно.

3. Об организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2019 году Общественному Совету сообщили Литвинов М.П. и Проневич Н.А.

Литвинов М.П. сообщил, что проведение оценки направлено на анализ качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области. Социологическое исследование осуществляется в амбулаторных и стационарных условиях деятельности медицинских организаций. Целями исследования является предоставление гражданам информации о качестве условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Калининградской области и повышение качества деятельности медицинскими организациями Калининградской области. Нормативной базой исследования являются федеральные законы Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации, приказы министерств здравоохранения, труда и социальной политики Российской Федерации, приказы и постановления правительства и министерства здравоохранения Калининградской области. Исследование будет производиться в четыре этапа в 64 медицинских организациях Калининградской области: 51 государственных МО, 1 негосударственной МО, 1 благотворительной организации, 11 частных МО (которые не проходили НОК в 2018 году). Анализ будет производиться по таким критериям как Открытость и доступность информации об организации, комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость работников медицинской организации, удовлетворенность условиями оказания услуг.

Проневич Н.А. рассказала о тех трудностях, с которыми сталкивались и могут столкнуться общественники и волонтеры при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области.

В обсуждении приняли участие Российский С.В., Попович Э.С., Груничева Т.П., Перцева Г.Н., Петешова Л.И., Проневич Н.А., Лагутинская С.В., Серых Т.Н., Коляда М.В.

Перцева Г.Н. предложила принять к сведению сообщение об организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2019 году.

Голосовали – «за» единогласно.

Перцева Г.Н. предложила утвердить техническое задание по организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2019 году.

Голосовали – «за» - единогласно.

Перцева Г.Н. предложила утвердить перечень из 64 медицинских организаций, в которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2019 году.

Голосовали: - «за» - единогласно.

4. Общественный Совет при Министерстве здравоохранения Калининградской области принял решение:

1. Перенести обсуждение вопроса «О реализации целей и задач Министерства здравоохранения Калининградской области, заявленных в публичной декларации на 2018 год, и публичная декларация целей и задач Министерства здравоохранения Калининградской области на 2019 год» на ближайшее заседание Общественного Совета.

2. Информацию о работе «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области в 2016 - 2018 году принять к сведению. Приглашать на заседания Совета главных врачей тех медицинских организаций, по работе которых пациенты часто обращаются на «горячую линию».

3. Принять за основу регламент группы общественного контроля Общественного Совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области за деятельностью «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области. (Приложение №1 к протоколу).

4. Утвердить руководителем группы общественного контроля Общественного Совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области за деятельностью «горячей линии» Коляду Марину Владимировну.

5. Принять к сведению сообщение об организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2019 году.

6. Утвердить техническое задание по организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2019 году.

7. Утвердить перечень из 64 медицинских организаций, в которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2019 году.

Председатель Общественного Совета

/Г.Н.Перцева/

Секретарь заседания Общественного Совета



/Л.И.Петешова/

РЕГЛАМЕНТ
группы общественного контроля Общественного совета при Министерстве
здравоохранения Калининградской области за деятельностью «горячей линии»
Министерства здравоохранения Калининградской области

I. Общие положения

1.1. Группа общественного контроля Общественного совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области за деятельностью «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области (далее – группа общественного контроля) создана на основании решения заседания № 27 Общественного совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области от 19 апреля 2019 года в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 июля 2014 года № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», Закона Калининградской области от 5 июля 2017 года № 93 «Об общественном контроле в Калининградской области».

1.2. В своей деятельности группа общественного контроля руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Калининградской области, а также настоящим Регламентом.

1.3. «Горячая линии» Министерства здравоохранения Калининградской области, осуществляет публичные полномочия, организационно входит в состав ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области».

1.4. Группа общественного контроля создается для наблюдения за деятельностью «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области в целях:
содействия соблюдению законодательства в сфере охраны здоровья граждан;
защиты прав и свобод человека и гражданина;
учета общественных интересов в сфере охраны здоровья граждан.

1.5. Срок полномочий группы общественного контроля – 3 года (на период действия Общественного совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области).

1.6. Группа общественного контроля включает:
руководителя группы;
заместителя руководителя группы;

членов группы.

1.7. По итогам работы за указанный период времени, но не реже 1 раза в год, группа общественного контроля разрабатывает и представляет на утверждение Общественному совету при Министерстве здравоохранения Калининградской области отчет о проделанной работе с предложениями по улучшению качества работы «горячей линии».

1.8. Представители группы общественного контроля не имеют права доступа к персональным данным заявителей, а также к информации, относящейся к врачебной, семейной тайне, а также иной информации, охраняемой федеральными законами.

1.9. Для создания условий работы представителей группы общественного контроля ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области» организуется одно отдельное рабочее место на «горячей линии», без подключения к многоканальному телефону и специализированной информационной системе «горячей линии».

II. Порядок организации группы общественного контроля

2.1. Группа общественного контроля создается Общественным советом при Министерстве здравоохранения Калининградской области из числа граждан, представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов, медицинских профессиональных некоммерческих организаций, иных негосударственных некоммерческих организаций, за исключением партийных, профсоюзных и других объединений, участие которых в подобных группах ограничено действующим законодательством.

2.2. Для выдвижения кандидатур в группу общественного контроля представители общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов, медицинских профессиональных некоммерческих организаций, иных негосударственных некоммерческих организаций, а также граждане – в порядке самовыдвижения направляют заявление о выдвижении кандидатуры или группы кандидатур (для общественных организаций) в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Калининградской области по адресу электронной почты: galina.perceva@rambler.ru.

К заявлению прилагаются:

учредительные документы общественной организации;

решение о выдвижении кандидатуры или группы кандидатур (для общественных организаций);

заявление каждого кандидата в состав группы общественного контроля с указанием планируемой должности в составе группы общественного контроля (председатель, заместитель председателя, член группы);

копии документов, удостоверяющих личность кандидата;

сведения о кандидате, включающие в себя биографическую справку и информацию об имеющемся опыте работы.

2.3. В случае выявления в предоставленных сведениях информации, не соответствующей действительности, в том числе в ходе осуществления им своих полномочий после утверждения в составе группы, Общественный совет вправе исключить участника/участников из группы общественного контроля.

2.4. Выбор руководителя и заместителя руководителя группы общественного контроля осуществляется на основании большинства голосов в ходе прямого голосования

членов Общественного совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области на основании списка кандидатур, сформированного по данным письменных заявлений кандидатов в состав группы общественного контроля.

III. Порядок деятельности группы общественного контроля

3.1. Доступ членов группы общественного контроля на «горячую линию» Министерства здравоохранения Калининградской области организует ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области» по спискам, сформированным и направленным Общественным советом при Министерстве здравоохранения Калининградской области на основании заявлений кандидатур.

3.2. По прибытии на «горячую линию» Министерства здравоохранения Калининградской области, представитель группы общественного контроля обязан зарегистрироваться в журнале регистрации представителей группы общественного контроля, который ведется по форме согласно приложению к настоящему регламенту.

3.3. Правила поведения представителя группы общественного контроля при нахождении на «горячей линии»:

3.3.1. В ходе дежурства сотрудников «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области в помещении «горячей линии» может находиться не более 1 (одного) представителя группы общественного контроля.

3.3.2. Представитель группы общественного контроля имеет право:
присутствовать в помещении «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области за рабочим местом, специально организованным в интересах общественного контроля;

осуществлять запись информации, полученной им в ходе работы сотрудников «горячей линии»;

контролировать и фиксировать время простоя работы «горячей линии»;

контролировать и фиксировать случаи отсутствия записи факта обращения граждан на «горячую линию» в специализированной информационной системе;

вести самостоятельную статистику по обращаемости на «горячую линию», а также иную информацию, ставшую известной в ходе нахождения на «горячей линии»;

не позднее 3 рабочих дней в письменном виде направлять в ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области» информацию о случаях некорректного (неэтичного) поведения, о случаях формальных ответов, простоя работы «горячей линии» по вине дежурных или случаях отсутствия фиксации дежурным «горячей линии» обращений на горячую линию с указанием времени, даты, фамилии, имени, отчества дежурного.

3.3.3. Представителю группы общественного контроля запрещается:

разглашать (предоставлять, распространять) персональные данные граждан, обратившихся на «горячую линию», ставшие известными при нахождении на «горячей линии»;

разглашать (предоставлять, распространять) медицинскую информацию, относящуюся к врачебной, семейной тайне, а также иной информации, охраняемой законами, ставшую известной при нахождении на «горячей линии»;

самостоятельно, без согласования с Общественным советом при Министерстве здравоохранения Калининградской области, размещать информацию о работе «горячей линии» в средствах массовой информации и социальных сетях;

отвлекать или оскорблять сотрудников «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области своими действиями и разговорами;
вести разговоры по телефону (смартфону) в помещении «горячей линии»;
находиться в помещении «горячей линии» в состоянии инфекционного заболевания, с повышенной температурой и иными симптомами заболеваний;
курить, слушать музыку, мусорить в помещении «горячей линии».

3.3.4. ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области» обязан проводить внутренние проверки по информации, указанной в письменных обращениях представителей группы общественного контроля на действия (бездействия) сотрудников «горячей линии».

При проведении внутренних проверок используются данные системы записи разговоров «горячей линии», а также внесенная информация и информация системных журналов специализированной информационной системы.

Анализ проведенных внутренних проверок с результатами о подтверждении или не подтверждении информации группы общественного контроля направляются ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области» в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Калининградской области одновременно с отчетом группы общественного контроля.

IV. Порядок отчетности

4.1. Группа общественного контроля представляет письменный отчет по результатам своей работы в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Калининградской области.

4.2. Письменный отчет формируется за отчетный период, как правило за текущий год, и включает следующие разделы:

- 4.2.1. Общую информацию:
- период отчета;
 - количество проведенных дежурств на «горячей линии»;
 - количество представителей группы общественного контроля, осуществлявших функции общественного контроля на «горячей линии»;
 - количество общественных организаций, граждан, осуществлявших функции общественного контроля на «горячей линии»;
 - статистика обращаемости на горячую линию в разрезе тематики обращений:
 - по прикреплению;
 - по отказу от оказания медицинской помощи;
 - вопросы этики и деонтологии;
 - направления на госпитализацию;
 - направления на консультацию областных специалистов;
 - вымогательство;
 - оказание высокотехнологичной медицинской помощи;
 - льготное лекарственное обеспечение;
 - ценообразование на лекарства;
 - медико-социальная экспертиза, порядок прохождения и направления;
 - обеспечение средствами по индивидуальной программе реабилитации (абилитации);
 - по организации амбулаторной помощи;

- по организации стационарной помощи;
- трудности записи на прием к врачу;
- вопросы не по компетенции;
- информация по работе медицинских организаций;
- жалобы;
- благодарности медицинским работникам учреждений здравоохранения;
- благодарности сотрудникам «горячей линии»;
- вопросы оплаты труда;
- консультации;
- прекращение потребления табака;
- некорректная переадресация обратившегося;
- доступность медицинской помощи;
- нарушение программы госгарантий;
- прочее, в том числе скорая медицинская помощь, помощь на дому, неотложная медицинская помощь, паллиативная медицинская помощь.

4.2.2. Результаты общественного контроля:

количество зафиксированных случаев некорректного (неэтичного) поведения по отношению к обратившемуся гражданину (заявителю), зафиксированных случаев формальных ответов на обращения граждан с указанием времени, даты, а также фамилии, имени, отчества дежурного «горячей линии», допустившего некорректное (неэтичное) поведение или формальный ответ;

количество зафиксированных случаев простоя работы «горячей линии» по вине сотрудника «горячей линии» с указанием общего (суммарного) периода простоя, а также с указанием времени, даты, а также фамилии, имени, отчества дежурного «горячей линии»;

количество случаев отсутствия фиксации дежурным «горячей линии» обращений на «горячую линию» в специализированной информационной системе.

4.2.3. Динамика качества работы «горячей линии» по сравнению с предыдущими периодами оценки.

4.2.4. Предложения группы общественного контроля по улучшению качества работы «горячей линии».

4.3. ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области» представляет деперсонифицированный анализ результатов работы «горячей линии» в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Калининградской области.

4.4. Анализ формируется за отчетный период, как правило за текущий год, и включает следующие разделы:

4.4.1. Информация о работе «горячей линии»:

период отчета;

общее количество поступивших обращений на «горячую линию»;

общее количество поступивших обращений на «горячую линию» в разрезе медицинских организаций Калининградской области;

тематика обращений на «горячую линию», в том числе в сравнении с предыдущими периодами оценки:

- по прикреплению;
- по отказу от оказания медицинской помощи;

- вопросы этики и деонтологии;
 - направления на госпитализацию;
 - направления на консультацию областных специалистов;
 - вымогательство;
 - оказание высокотехнологичной медицинской помощи;
 - льготное лекарственное обеспечение;
 - ценообразование на лекарства;
 - медико-социальная экспертиза, порядок прохождения и направления;
 - обеспечение средствами по индивидуальной программе реабилитации (абилитации);
 - по организации амбулаторной помощи;
 - по организации стационарной помощи;
 - трудности записи на прием к врачу;
 - вопросы не по компетенции;
 - информация по работе медицинских организаций;
 - жалобы;
 - благодарности медицинским работникам учреждений здравоохранения;
 - благодарности сотрудникам «горячей линии»;
 - вопросы оплаты труда;
 - консультации;
 - прекращение потребления табака;
 - некорректная переадресация обратившегося;
 - доступность медицинской помощи;
 - нарушение программы госгарантий;
 - прочее, в том числе скорая медицинская помощь, помощь на дому, неотложная медицинская помощь, паллиативная медицинская помощь;
- количество обращений на 10000 прикрепленного населения;
- лучшие и худшие медицинские организации;
- динамика обращаемости на «горячую линию» в сравнении с предыдущими периодами оценки.

4.4.2. Результаты внутренних проверок:

количество поступивших письменных обращений группы общественного контроля по случаям некорректного (неэтичного) поведения по отношению к обратившемуся гражданину (заявителю), случаев формальных ответов на обращения граждан;

количество подтвержденных случаев некорректного (неэтичного) поведения по отношению к обратившемуся гражданину (заявителю), а также подтвержденных случаев формальных ответов на обращения граждан на основании информации группы общественного контроля;

количество поступивших письменных обращений группы общественного контроля по случаям простоя работы «горячей линии» по вине сотрудника «горячей линии»;

количество подтвержденных случаев простоя работы «горячей линии» по вине сотрудника «горячей линии»;

количество поступивших письменных обращений группы общественного контроля по случаям отсутствия фиксации дежурным «горячей линии» обращений на «горячую линию» в специализированной информационной системе;

количество подтвержденных случаев отсутствия фиксации дежурным «горячей

линии» обращений на «горячую линию» в специализированной информационной системе;

принятые меры к дежурным «горячей линии» по подтвержденным случаям нарушений.

4.4.3. Динамика качества работы «горячей линии» по сравнению с предыдущими периодами оценки.

V. Обеспечение деятельности группы общественного контроля

5.1. Работа группы общественного контроля осуществляется на безвозмездной основе.

5.2. Группа общественного контроля через Общественный совет при Министерстве здравоохранения Калининградской области имеет право запрашивать и получать:

- информацию о режиме работы «горячей линии»;
- данные Журнала регистрации представителей группы общественного контроля;
- деперсонифицированную информацию, а также информацию, не относящуюся к медицинской деятельности, поступившую на «горячую линию» Министерства здравоохранения Калининградской области;
- статистику обращаемости на «горячую линию» в разрезе тематики и медицинских организаций Калининградской области.

Приложение
к Регламенту группы
общественного контроля

Журнал регистрации представителей группы общественного контроля

№ п/п	Дата	Фамилия, имя, отчество представителя группы общественного контроля	Номер документа, удостоверяющего личность	Наименование общественной организации, направившей представителя группы общественного контроля	Время нахождения с ЧЧ:ММ по ЧЧ:ММ	Примечание
1	2	3	4	5	6	7
1.						
2.						
...						
N.						