[Обзор обращений граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Калининградской области, за IV квартал 2020 года](https://infomed39.ru/upload/iblock/374/374f6da48521e2dc209eaf557785038e.doc)

С целью определения и устранения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения, Министерством здравоохранения Калининградской области (далее - Министерство) проведен сравнительный анализ количества обращений, поступивших в IV квартале 2020 года и аналогичный период прошлого года.

В IV квартале 2020 года в Министерство поступило 2396 обращения граждан (1838 поступило непосредственно в Министерство и 558 обращений, поступило на имя Губернатора Калининградской области). Это на 95% обращений больше чем поступивших в аналогичный период 2019 года (1260).

Среди обращений граждан, поступивших в Министерство, самыми многочисленными являются обращения, в которых поставлены вопросы оказания медицинской помощи связанных с заболеванием новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) (невозможность вызова врача на дом, длительный период ожидания прихода врача/приезда скорой медицинской помощи, отказ взятия мазков на COVID-19). Доля обращений указанной категории в общем объеме составляет более половины всех обращений в рассматриваемый период 2020 года. В аналогичном периоде 2019 года доля указанных обращений составляла менее 20% от общего числа поступивших обращений.

В связи с этим на территории Калининградской области организовано тестирование населения на новую коронавирусную инфекцию силами 9 лабораторий, расположенных на территории региона. Из них 4 медицинские организации, подведомственные Министерству здравоохранения Калининградской области, 4 – лаборатории федерального подчинения и 1 лаборатория частной медицинской организации. Обследование пациентов на новую коронавирусную инфекцию осуществляется строго в соответствии с постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 30.03.2020 № 9 «О дополнительных мерах по недопущению распространения COVID-2019», постановлению Главного государственного санитарного врача РФ от 22.05.2020 № 15 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)». В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.03.2020 № 198н «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19» утвержден приказ Министерства здравоохранения Калининградской области от 25.05.2020 № 307 «Об организации лабораторного обследования на наличие новой коронавирусной инфекции в медицинских организациях Калининградской области», предписывающий выполнение лабораторных исследований биологического материала на наличие новой коронавирусной инфекции COVID-19 в лабораториях медицинских организаций не более чем за 48 часов с момента получения пробы, а также передачу результатов лабораторных исследований биологического материала на наличие новой коронавирусной инфекции COVID-19 в медицинские организации, направившие пробы, не позднее 24 часов с момента их получения.

В настоящее время медицинская помощь пациентам в амбулаторных условиях осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Калининградской области от 02.11.2020 № 659 «Об оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях (на дому) пациентам с установленным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID-19 в Калининградской области и признании утратившим силу приказа Министерства здравоохранения Калининградской области от 20.10.2020 № 626».

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Калининградской области от 18.11.2020 № 708 «Об организации работы амбулаторных центров диагностики и лечения пациентов с новой коронавирусной инфекцией или подозрением на нее на территории Калининградской области» на базах 2 медицинских организаций созданы амбулаторные центры диагностики и лечения пациентов с новой коронавирусной инфекцией или подозрением на нее.

В целях снижения времени получения результата лабораторного обследования в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Калининградской области 18.11.2020 № 709 «О создании колл-центра для работы с пациентами новой коронавирусной инфекцией на территории Калининградской области» на базе ГБУЗ «Инфекционная больница Калининградской области» создан колл-центр, в функции которого входит информирование пациентов о результатах ПЦР исследования биологического материала на новую коронавирусную инфекцию.

Оставшимся на дому пациентам проводится осмотр, выставляется диагноз, направляется экстренное извещение в Управление Роспотребнадзора, назначается лечение в соответствии с действующими клиническими рекомендациями. Для пациентов, находящихся на амбулаторном лечении, и для лиц, проживающих с больным новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), находящихся в домашних условиях, разработаны памятки по соблюдению противоэпидемического режима, а также анкета пациента ежедневного наблюдения за состоянием здоровья.

В медицинских организациях созданы колл-центры для информирования пациентов, по результатам которого имеются данные об ухудшении состояния больного и принимается решение о необходимости госпитализации.

Во всех медицинских организациях на сайтах и информационных стендах размещена информация о правилах оказания медицинской помощи пациентам с новой коронавирусной инфекцией. В каждой медицинской организации имеется «горячая линия» по оказанию медицинской помощи указанной категории пациентов.

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 29.11.2020 № 2805-р в ноябре 2020 года Калининградской области за счет средств резервного фонда Правительства Российской Федерации выделено 38,1 млн рублей для обеспечения больных новой коронавирусной инфекцией, ОРВИ и пневмониями бесплатными лекарственными препаратами.

С 20 ноября 2020 года амбулаторные пациенты с подтвержденным методом ПЦР-тестирования коронавирусом получают препараты на дому по показаниям бесплатно. Больные ОРВИ и пневмониями обеспечиваются лекарствами либо на дому при посещении врача, либо на приеме у врача-терапевта в поликлинике.

В конце ноябре 2020 года в Калининградской области началась массовая вакцинация населения от новой коронавирусной инфекцией (COVID-19). Запись на прививку проводится независимо от поликлиники по месту прикрепления в медицинских организациях согласно установленного перечня. Запись ведется через портал Госуслуг и по телефону в поликлиники ЦГКБ, городских больниц №№ 3 и 4, а также во взрослые поликлиники Полесска, Мамоново, Гусева, Озерска, Советска и Немана. В указанных поликлиниках, присоединенных к единому кол-центру, запись доступна по телефону 122 (8-122).

Постепенно список поликлиник будет расширяться, и до конца января по мере наращивания объемов поступления вакцины в регион иммунизация жителей будет доступна во всех государственных учреждениях первичного звена региона.

В целях получения обратной связи от граждан, разъяснения типовых вопросов в сфере охраны здоровья граждан на официальном сайте Министерства здравоохранения www.infomed39.ru ведутся рубрики: «Вопрос-Ответ», «Интернет-приемная», «Личный кабинет», «Независимый опрос мнения».

Организована прямая линия с Министерством, где можно задать вопросы напрямую министру.

Кроме того, на базе общероссийского портала государственных услуг создан и работает портал обратной связи (ПОС) с помощью которого жители региона могут задать любой интересующий вопрос и получить на него ответ в день обращения, что значительно сократило число письменных обращений граждан.

В целях повышения качества оказания медицинской помощи и улучшения работы медицинских организаций в Калининградской области реализуются Региональные проекты.

В рамках Регионального проекта «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи (Калининградская область)»:

- в декабре 2020 года завершены строительно-монтажные работы по возведению 4 модульных фельдшерско-акушерских пунктов: Гвардейский район – пос. Ельняки, Зеленоградский район – пос. Логвино, Неманский район – пос. Ветрово, Нестеровский район – пос. Ясная поляна. Фельдшерско-акушерский пункт в пос. Логвино Зеленоградского района введен в эксплуатацию 10.12.2020, остальные запланировано ввести в эксплуатацию в январе 2021 года;

- в регион поставлены 4 мобильных медицинских комплекса: маммограф для ГБУЗ Калининградской области «Черняховская центральная районная больница», флюорограф для ГБУЗ Калининградской области «Гусевская центральная районная больница», передвижной стоматологический кабинет для ГБУЗ Калининградской области «Советская стоматологическая поликлиника», мобильный центр «детское здоровье» для ГБУЗ Калининградской области «Городская детская поликлиника № 6».

В рамках Регионального проекта «Борьба с сердечно-сосудистыми заболеваниями (Калининградская область)»:

* с 2020 года в рамках проекта проводятся дополнительные мероприятия по обеспечению профилактики развития сердечно-сосудистых заболеваний и сердечно-сосудистых осложнений у пациентов высокого риска, находящихся на диспансерном наблюдении;
* современным медицинским оборудованием оснащены ГБУЗ «Областная клиническая больница Калининградской области» и ГБУЗ Калининградской области «Гусевская центральная районная больница», в том числе двумя единицами «тяжелого» оборудования – томограф рентгеновский компьютерный.

В рамках Региональный проект «Борьба с онкологическими заболеваниями (Калининградская область)»:

* современным медицинским оборудованием оснащено ГБУЗ «Областная клиническая больница Калининградской области», в том числе «тяжелым» оборудованием – мультиспиральный компьютерный томограф.
* в созданный в 2019 году Центр амбулаторной онкологической помощи на базе ГБУЗ Калининградской области «Центральная городская клиническая больница» за IV квартал 2020 год выполнено посещений 2572, химиотерапевтическое лечение получили 76 пациентов;
* реализованы мероприятия по проведению информационно-коммуникационной кампании, направленной на профилактику онкологических заболеваний. Растиражирована профилактическая печатная продукция, направленная на раннее выявление онкологических заболеваний и повышение приверженности к лечению, проведена трансляция видеороликов по тематике профилактика онкологических заболеваний, выступление спикеров в теле и радио эфирах.

В рамках Регионального проекта «Развитие детского здравоохранения, включая создание современной инфраструктуры оказания медицинской помощи (Калининградская область)»:

* с 2019 года продолжаются мероприятия по реконструкции комплекса зданий ГБУЗ «Детская областная больница Калининградской области», сдача объекта запланирована на декабрь 2022 года. Степень готовности объекта по сравнению с III кварталом 2020 года выросла на 20 % и составила 51,29 %.
* все государственные медицинские организации региона, имеющие прикрепленное детское население, в 2020 году оснащены современным медицинским оборудованием и в них реализованы организационно-планировочные решения.
* в симуляционных центрах в IV квартале 2020 прошли обучение 29 специалистов;
* в рамках проекта реализованы мероприятия по проведению информационно-коммуникационной кампании среди детей и подростков, направленной на формирование здорового образа жизни и на повышение приверженности подростков и их родителей к профилактическим осмотрам, а так же сохранение их репродуктивного здоровья. Проведены лекции, беседы и занятия для подростков и родителей. Демонстрировались видеоролики в поликлиниках, растиражирована профилактическая печатная продукция;

В рамках Регионального проекта «Разработка и реализация программы системной поддержки и повышения качества жизни граждан старшего поколения (Калининградская область)»:

* с 01.08.2020 в регионе функционирует региональный гериатрический центр мощностью 42 койки на базе ГБУЗ Калининградской области «Городская больница № 2». За IV квартал 2020 число коек увеличилось на 2.
* в целях сохранения здоровья граждан пожилого возраста, проживающих в стационарных организациях социального типа, в октябре-ноябре 2020 года проведены мероприятия по вакцинации указанных лиц против пневмококковой инфекции. Из 1097 граждан старше трудоспособного возраста проживающих в указанных организациях, прошли вакцинацию 1094, что составляет 99,72 %.
* реализованы мероприятия по проведению информационно-коммуникационной кампании, направленной на профилактику неинфекционных заболеваний. Размещены видеоролики в телеэфире, организованы выступления спикеров в прямом эфире радиостанции, разработана и издана печатная продукция, проведены массовые мероприятия.

В рамках Регионального проекта «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек (Калининградская область)»:

* в ноябре 2020 году создан ГБУЗ «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики Калининградской области»;
* проведены мероприятия по проведению информационно-коммуникационной кампании, направленные на профилактику укрепления общественного здоровья. Размещены видеоролики в телеэфире, организованы выступления спикеров в прямом телеэфире, обеспечена трансляция аудиороликов и выступление спикеров в прямом эфире радиостанций, размещена социальная реклама на рекламных конструкциях и общественном транспорте, разработана и издана печатная продукция;
* реализованы мероприятия муниципальных программ «Укрепление общественного здоровья» в следующих муниципальных образованиях: Советский городской округ, Полесский городской округ, Мамоновский городской округ, Правдинский городской округ, Неманский городской округ.

В целях сокращения количества обращений Министерством проводится постоянная работа по повышению качества медицинской помощи, ее доступности для граждан региона и принятия мер своевременного реагирования на факты нарушения прав пациентов. На официальном сайте Министерства регулярно размещается информация о деятельности Министерства, важных событиях и проводимых мероприятиях.