***Доклад***

***по результатам анализа проблемных вопросов деятельности Управления здравоохранения г.Алматы и его подведомственных организаций.***

Департаментом по делам государственной службы по г.Алматы проведен анализ деятельности Управления здравоохранения г.Алматы, в ходе которого изучено состояние работы в сфере оказания государственных услуг, рассмотрение обращений граждан.Одновременно были проинспектированы подведомственные медицинские учреждения на предмет наличия условий для обслуживания населения, прикрепления к медицинским организациям, процедуры выдачи лекарственных средств, итоги которого были озвучены на совместной заседании СМГ и МВРГ.

Следует отметить, что государственные услуги сферы здравоохранения являются наиболее востребованными, в разрезе услуг, из которых самыми востребованными являются три вида: запись на прием к врачу- 58%, вызов врача на дом - 11%, прикрепление к поликлинике - 10%.

В 2017 году оказанные органами здравоохранения госуслуг составило 42% от общего количества оказанных госуслуг по г.Алматы (12.2 млн.).

С сентября месяца 2017 года в рамках медицинского страхования началась всеобщая работа по прикреплению населения к медицинским организациям, порядок проведения которого предусмотрен Правилами оказания первичной медико-санитарной помощи.

Данный вопрос вызывает особое внимание, поскольку у населения возникают вопросы к порядку прикрепления.

Согласно законодательству, прикрепление граждан может быть произведено только в те организации, которые включены в базу данных субъектов здравоохранения, претендующих на оказание медицинских услуг в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи.

Департаментом проведена сверка списков, размещенных на сайте УЗ и ФСМС, по которой установлено, что - 2 мед. учреждения («Детская стоматологическая больница», «Станция скорой медицинской помощи»), указанных на сайте УЗ, отсутствуют в списке ФСМС (список сайта), а «Городская больница «Алатау» и «Городская клиническая больница», которые проходят в списке Фонда страхования, *как субъекты, оказывающие ПМСП*, отсутствуют в списке УЗ.

Согласно информации Фонда, с 3 по 27 ноября 2017 года осуществлен прием заявок на планируемые объемы медицинских услуг в рамках ГОБМП и в системе ОСМС.

На рассмотрение представлено всего 177 заявок. Региональной комиссией города Алматы отклонены 6 заявок субъектов здравоохранения.

Что необходимо, чтобы войти в список претендентов: подать заявку в НАО «Фонд социального медицинского страхования» в бумажной форме, заполнив определенные сведения, предоставить копии свидетельства о государственной регистрации юридического лица или свидетельства о регистрации в качестве ИП, копию документа, удостоверяющего личность заявителя, лицензии на занятие медицинской деятельностью и приложений к ним, подтверждающих право на оказание соответствующих медицинских услуг, в том числе, расположение производственной базы субъекта здравоохранения

При этом, особенность процедуры получения лицензии на занятие медицинской деятельностью согласно ЗРК “О разрешениях и уведомлениях” предполагает предоставление в госорган-лицензиар только формы сведений о соответствии квалификационным требованиям по определенной специальности, документы, подтверждающие обучение, повышение квалификации по определенным направлениям. Таким образом, перечень требований весьма ограничен.

То есть, определенные требования по обеспечению условии для оказания госуслуг для граждан с ограниченными возможностями, а также готовность их оказания в электронном виде при получении лицензии на занятие медицинской деятельностью отсутствует.

Вместе с тем, от граждан поступают жалобы на неправомерное прикрепление к поликлиникам. Так, обратившись с заявлением для оказания услуг в одну клинику, в последующем, граждане узнают о том, что они поставлены на учет другому субъекту, при этом, основанием является написанное ими заявление.

Проверкой выявляется, что заявления поддельные, факты подобных разбирательств на уровне правоохранительных органов, уже имеются.

К примеру, Департаментом, совместно с Управлением здравоохранения по жалобам Елены Дунас, Нуртаевой Назерке, осуществлен совместный выезд в клиники, по итогам которого установлено, что Елена Дунас прикреплена без ее согласия в частную поликлинику «ТОО Клиника AMD». При инспектировании установлено, что ее подпись в заявлении не соответствует действительности.

При инспектировании городской поликлиники №36, также установлено несоответствие подписи Н.Нуртаевой, что также подтверждается заявителем.

Аналогичный факт имел место в отношении обращения гр. Карпова А., жалоба которого поступила в Департамент.

Кроме того, с представителями общественности проведено инспектирование 11 городских и частных поликлиник на предмет создания необходимых условий для граждан для оказания первичной медицинской помощи. Результаты показали, что № 4 и 8 городские поликлиники располагают необходимыми условиями для оказания первичной помощи- удобное расположение входной группы, наличие мест ожидания возле кабинетов врачей, отсутствие очередей, размещение гардероба и т.д., информационная работа по размещению Стандартов и Регламентов, Правил прикрепления обеспечена на должном уровне. Для инвалидов также предусмотрены все необходимые удобства.

В то же время, в некоторых поликлиниках такие условия в полном объеме не соблюдены*(видео было демонстрировано на заседании СМГ и МРГ, которая состоялось 16 апреля т.г)*

Необходимо отметить, что согласно законодательству, при несоблюдении организациями условий для инвалидов, территориальные Департаменты Комитета труда, социальной защиты и миграции вправе, в рамках проверок, возбуждать административные производства.

### *Для сведения: Согласно статистическим данным УКПСиСУ ГП РК по г.Алматы, по п.п.1 п.1 ст. 83 КоАП(*Нарушение законодательства Республики Казахстан о социальной защите инвалидов)*, в 2017 году возбуждено 8 административных дел, в 1 кв.2018г. –1.*

Мониторинг сайтов органов здравоохранения показало, что на сайте городской поликлиники №36 нет информации о стандартах и регламентах госуслуг.

В ходе анализа деятельности Департаментом также проанализированы жалобы и обращения, поступившие в Департамент, в филиал партии “Нур-Отан”, в ОП “OpenAlmaty”, Управление здравоохранения на действия медработников, изучены жалобы, поступившие на сайты организаций при оказании госуслуг.

Свод подтвердившихся жалоб показал, что большинство из них поступали на действия медработников, выразившиеся в некачественном оказании медицинских услуг, их некорректном поведении по отношению к пациентам.

Определенные вопросы имеются по выдаче бесплатных лекарственных препаратов пациентам.

Согласно статьи 88 Кодекса «О здоровье народа и системе здравоохранения» каждый гражданин РК имеет право на обеспечение лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения в рамках ГОБМП.

В феврале 2009 года для обеспечения лекарственными средствами населения в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи создана компании «СК Фармация», которая сейчас является единым дистрибьютором по закупу лекарственных средств.

Имеются случаи, когда гражданам, прикрепленным к медорганизации запланировано выделение определенных лекарств, однако, в случае их открепления и перехода в другую клинику, поликлиники таким пациентам заявляют, что в связи с их переходом в другую клинику, план по потребности препаратов новой клиникой будет рассматриваться только в будущем году, что вызывает определенные вопросы у граждан.

Полагаем целесообрасным, внести в соответствущие правила дополнения, то есть, в случае открепления и перехода пациентов в другую клинику, данные препараты должны также перейти на учет другой поликлиники.

Проведенный Департаментом совместно с представителями общественности выезд в Центральную клиническую больницу по жалобе заявителя Адамбаева М. о невыделении лекарственных средств данной поликлиникой показал, что причиной тому явилось недопонимание, возникшее между клиникой и УЗ.

Так, президентом клиники по вопросам выделения лекарств направлено письмо 26 февраля т.г. в адрес Управления здравоохранения, ответ на которое Управлением предоставлен только 20 апреля т.г. Согласно ответа УЗ, со слов представителей «СК Фармация» для вновь прибывшей медицинской организации портал для подачи дополнительных заявок на 2018 год будет открыт только в марте 2018 года.

Центральной клинической больницой заявка на лекарственные средства в УЗ не подавалась, поэтому и Управление здравоохранения, в свою очередь, не подавало заявку в Минздрав.

Просим у представителей «СК Фармация» прояснить бизнес-процесс выделения лекарственных средств, и обеспечения граждан бесплатными лекарствами в рамках ГОБМП.

Почему пациенты вынуждены добиваться своих прав через общественность и ждать долгое время бесплатные лекарства, которые они вправе получать в рамках ГОБМП?

Данные вопросы рассмотрены на совместной заседании спецмониторинговой и межведомственной рабочей группы, которое состоялось 16 апреля т.г. По итогам заседания были выработаны и направлены в адрес УЗ конкретные рекомендации с указанием сроков исполнения.

Из 7 рекомендации по 3 на сегодняшний день сроки исполнения истекли. Так, было рекомендовано:

1.до 16.05. т.г.провести инспектирование поликлиник на предмет неправомерного прикрепления либо отказа в прикреплении к медицинским организациям.

2.до 28.04. т.г.изучить доводы заявителей /гр.Карпова А, Дунас Е, Нуртаевой Н. Адамбаева М./ с принятием мер по восстановлению нарушенных прав

3.до 31.05. т.г.провести анализ прикрепленного населения по г.Алматы по состоянию на 1 апреля т.г., обязать подведомственные клиники произвести полный и объективный рассчет в потребности в препаратах с приведением в соответствие ранее поданных в Министерство здравоохранния и социального обеспечения заявок и занесением сведений в базу данных

4.до 23.04. т.г. привести список организаций здравоохранения, оказывающие ПМСП в соответствие со списком ФСМС, размещенного на официальном сайте

5.до 16.05.т.г.обеспечить проведение инспектирования всех государственных поликлиник на предмет наличия в них необходимых условий для обслуживания граждан, инвалидов с размещением на доступном месте стандартов и регламентов госуслуг, порядка их оказания, порядка получения лекарственных средств.

6. до 23.04. т.г. обеспечить проведение надлежащей взаимосверки с УКПС и СУ по количеству поступивших жалоб и обращений граждан.

7.в срок установленный законодательством, обеспечить проведение внутреннего анализа коррупционных рисков деятельности Управления здравоохранения

Однако, информация об исполнении данных пунктов рекомендации в Департамент не представлена.

На основании вышеизложенного, просим Управлению здравоохранения г.Алматы обсепечить полную и своевременную исполнению данных рекомендации.