



УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Ленина пл., д.1, Архангельск, 163000 тел/факс (8182) 20-72-96
e-mail: upolnom@dvinaland.ru <http://www.pomoruropolnom.ru>
ОКПО 10380624, ОГРН 1022900507904, ИНН/КПП 2901106790/290101001

ОТЧЕТ

о результатах мониторинга качества и доступности оказания медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Архангельской области

1. Общие положения

Объект мониторинга: соблюдение прав жителей Архангельской области на охрану здоровья и медицинскую помощь, качество и доступность оказания медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Архангельской области.

Цели и задачи проведения мониторинга:

- оценка качества и доступности оказания медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Архангельской области;
- выявление, анализ, устранение и предотвращение нарушений в сфере реализации прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь;
- взаимодействие с министерством здравоохранения Архангельской области и руководством учреждений здравоохранения Архангельской области по вопросам улучшения качества и доступности оказания медицинской помощи населению в учреждениях здравоохранения Архангельской области.

Время проведения мониторинга: январь - июнь 2021 года.

2. Деятельность исполнителей

Проведенные мероприятия:

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Отметка об исполнении
1	Изучение и анализ нормативно-правовых актов, регулирующих	Январь, февраль 2021 года	Исполнено

	порядок оказания медицинской помощи населению		
2	Анализ поступивших в адрес уполномоченного по правам человека в Архангельской области письменных и устных обращений по вопросам реализации и защиты прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь	Январь-июнь 2021 года	Исполнено
3	Посещение учреждений здравоохранения Архангельской области: - оценка комфортности условий предоставления медицинских услуг населению; - контроль организации записи к специалистам, режима работы поликлиник Архангельской области; - подготовка отчетов о посещениях	Июнь 2021 года	Исполнено
4	Подведение итогов мониторинга, анализ результатов, подготовка предложений по устранению выявленных проблем	Июнь 2021 года	Исполнено
5	Подготовка отчета о проведении мониторинга	Июнь 2021 года	Исполнено

3. Проведение мониторинга

Право на здоровье является одним из основных прав человека, необходимых для реализации других прав: на жизнь, достоинство, жилье, труд, образование.

Право на охрану здоровья и медицинскую помощь нашло свое закрепление в статье 41 Конституции РФ. В рамках развития данного конституционного права принят Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в котором отражено понятие здоровья как состояния физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма. Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» установлено, что охрана здоровья граждан представляет собой систему мер политического, экономического, правового, социального, научного, медицинского и санитарно-противоэпидемического (профилактического) характера, осуществляемых органами государственной власти РФ, органами

государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, организациями, их должностными лицами и иными лицами, гражданами в целях профилактики заболеваний, сохранения и укрепления физического и психического здоровья каждого человека, поддержания его долголетней активной жизни, предоставления ему медицинской помощи. Из указанной нормы права следует, что на органах государственной власти лежит обязанность проводить в стране политику, направленную на сохранение и укрепление здоровья населения.

К основным принципам охраны здоровья указанный закон относит, в частности: соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья и обеспечение связанных с этими правами государственных гарантий; приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи; ответственность органов государственной власти и органов местного самоуправления, должностных лиц, организаций за обеспечение прав граждан в сфере охраны здоровья; доступность и качество медицинской помощи; недопустимость отказа в оказании медицинской помощи и др.

В соответствии со статьей 10 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» выделяются такие критерии доступности и качества медицинской помощи как:

- организация оказания медицинской помощи по принципу приближенности к месту жительства, месту работы или обучения;
- наличие необходимого количества медицинских работников и уровня их квалификации;
- возможность выбора медицинской организации и врача;
- применение порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи;
- предоставление медицинской организацией гарантированного объема медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- установление в соответствии с законодательством РФ требований к размещению медицинских организаций государственной и муниципальной системы здравоохранения исходя из потребностей населения;
- транспортная доступность медицинских организаций для всех групп населения, в том числе инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения;
- применение телемедицинских технологий.

При этом качество и доступность медицинской помощи являются ключевыми категориями, выполняющими роль индикаторов соблюдения прав человека в сфере здравоохранения.

В целях обеспечения реализации конституционного права на охрану здоровья и медицинскую помощь граждан в Российской Федерации постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 1640 утверждена государственная программа Российской Федерации «Развитие здравоохранения» (сроки реализации Программы: 2018 - 2024 годы). Госпрограммой установлены цели по снижению смертности населения

трудоспособного возраста, снижению смертности от болезней системы кровообращения и от новообразований, снижению младенческой смертности.

В Российской Федерации также разработан и действует национальный проект «Здравоохранение» (паспорт национального проекта «Здравоохранение» был утвержден 24 декабря 2018 года). Ключевыми целями нацпроекта являются: снижение смертности населения, снижение младенческой смертности, ликвидация кадрового дефицита в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, обеспечение охвата всех граждан профилактическими медицинскими осмотрами не реже одного раза в год, обеспечение оптимальной доступности для населения медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, упрощение процедуры записи на прием к врачу, увеличение объема экспорта медицинских услуг. Срок реализации нацпроекта: с января 2019 года по 2024 год.

В целях реализации конституционного права каждого жителя Архангельской области на получение качественной и доступной медицинской помощи также действует областной закон от 18.03.2013 № 629-38-ОЗ «О реализации государственных полномочий Архангельской области в сфере охраны здоровья граждан». Кроме того, в Архангельской области принята государственная программа «Развитие здравоохранения Архангельской области», целями которой является улучшение состояния здоровья населения Архангельской области на основе повышения качества и доступности оказания медицинской помощи; повышение эффективности медицинских услуг, объемы, виды и качество которых должны соответствовать уровню заболеваемости и потребностям населения, передовым достижениям медицинской науки. Указанная государственная программа включает следующие подпрограммы: Профилактика заболеваний и формирование здорового образа жизни, развитие первичной медико-санитарной помощи»; «Совершенствование оказания специализированной, включая высокотехнологичную, медицинской помощи, скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи, медицинской эвакуации»; «Развитие государственно-частного партнерства»; «Охрана здоровья матери и ребенка»; «Развитие медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения, в том числе детей»; «Оказание паллиативной помощи, в том числе детям»; «Кадровое обеспечение системы здравоохранения»; «Совершенствование системы лекарственного обеспечения, в том числе в амбулаторных условиях»; «Развитие информатизации в здравоохранении»; «Совершенствование системы территориального планирования Архангельской области».

В Архангельской области в целях реализации права на медицинскую помощь также приняты программы Архангельской области «Борьба с сердечно-сосудистыми заболеваниями (2019-2024 гг.)», «Борьба с онкологическими заболеваниями на 2019-2024 гг.» и др.

Вопросы реализации прав жителей Архангельской области на охрану здоровья и медицинскую помощь находятся в сфере особого внимания

уполномоченного по правам человека в Архангельской области. При этом количество обращений граждан к уполномоченному по правам человека в Архангельской области по вопросам реализации права на охрану здоровья и бесплатную медицинскую помощь ежегодно растет.

Проведенный анализ поступивших в первом полугодии 2021 года обращений продемонстрировал, что большое количество обращений данной категории вызвано нарушениями прав граждан на предоставление качественной и доступной бесплатной медицинской помощи. Большинство из них касались вопросов качества оказания медицинской помощи; несоблюдения, несвоевременного или ненадлежащего соблюдения порядков и стандартов оказания медицинской помощи; некорректности поведения медицинского персонала; отказов в оказании медицинской помощи и в направлении на плановое обследование и лечение; отсутствия врачей – узких специалистов; неудовлетворительного материально-технического состояния помещений медицинских организаций; оказания психиатрической медицинской помощи и др.

Значительная часть обращений охватывала проблемы доступности медицинской помощи, прежде всего в отдаленных и труднодоступных районах Архангельской области; неудовлетворительной организации амбулаторно-поликлинической помощи (недостатки организации записи пациентов к специалистам в поликлиниках, длительность ожидания обследований, закрытие медицинских учреждений первичного звена, стационаров, проблемы, связанные с реализацией права граждан на получение информации о состоянии своего здоровья и др.).

Таким образом, традиционным предметом мониторинга уполномоченного по правам человека в Архангельской области в 2021 году стала ситуация с оказанием медицинской помощи населению Архангельской области.

* * *

В рамках мониторинга сотрудники аппарата уполномоченного по правам человека в Архангельской области выборочно посетили ряд учреждений здравоохранения Архангельской области на предмет оценки ситуации с оказанием медицинской помощи населению по следующим направлениям:

1. Наличие проблем с информированностью населения о перечне и порядке предоставления гарантированных государством бесплатных медицинских услуг:

- наличие на информационных стендах копии лицензии (срок);
- наличие информации о:

«О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2019 год и на плановый 2020-2021 годы»

«Об утверждении территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Архангельской области на 2019 год и на плановый 2020-2021 годы»

- наличие информации о перечне и порядке предоставления гарантированных государством бесплатных медицинских услуг (в доступном месте или нет).

2. Наличие недостатков в организации записи пациентов к специалистам в поликлиниках Архангельской области:

- возможность самостоятельной записи на прием (интернет-сайт, инфомат, журналы самозаписи);

- наличие приема к «узким специалистам»;

- срок записи на прием к «узким специалистам» и возможность записаться на обследования;

- возможность записи к «узким специалистам» без направления терапевта.

3. Возможность выбора врача и выбора медицинской организации:

(для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин выбирает медицинскую организацию, в том числе по территориально-участковому принципу, не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще чем один раз в год (за исключением случаев замены медицинской организации) врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача) или фельдшера путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации)

- наличие бланков заявлений для граждан.

4. Порядок оказания платных медицинских услуг:

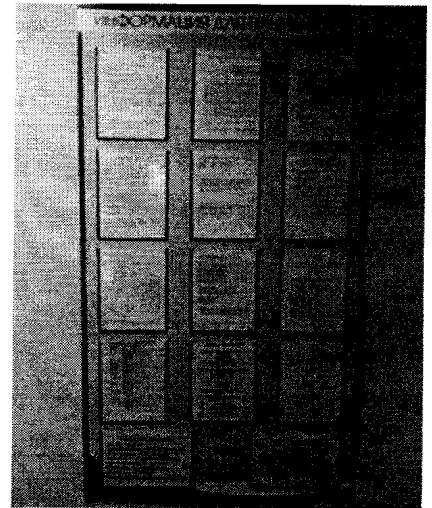
- наличие информации об оказании платных услуг в доступном месте;

- наименование, адрес места нахождения, лицензия;

- перечень платных медицинских услуг с указанием цен, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты

- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;



- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- адреса и телефоны министерства здравоохранения Архангельской области, Управления Роспотребнадзора по Архангельской области и НАО, Управления Росздравнадзора по Архангельской области и НАО;

- порядок оказания платных медицинских услуг населению в рабочее время специалистами, ведущими бесплатный прием (возможность сдать анализы и попасть на прием к врачу в тоже время (в каком кабинете).

5. Деятельность страховых компаний по защите прав пациентов на медицинскую помощь в необходимых объемах и надлежащего качества:

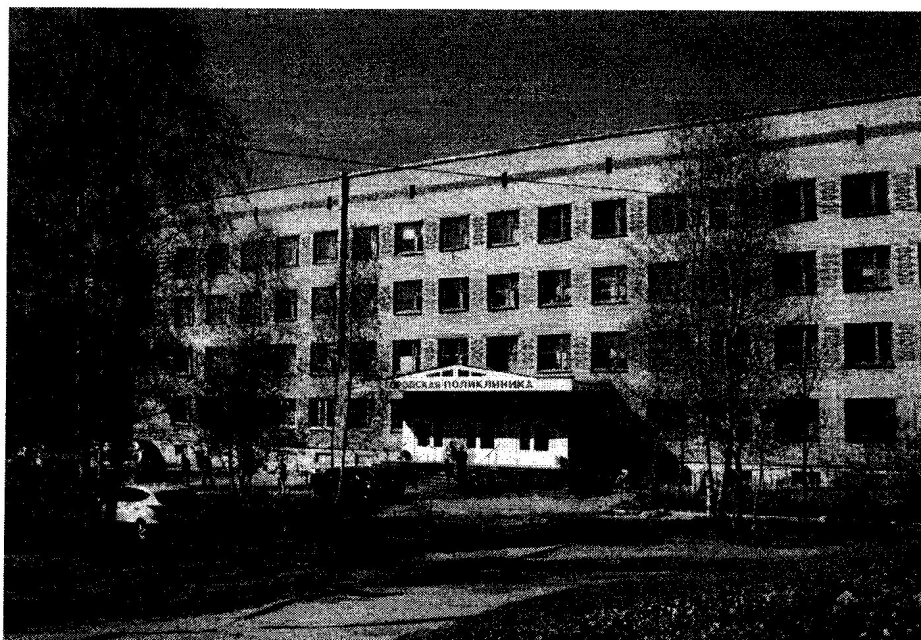
- наличие представителя страховых компаний, информации о работе страховой компании;

- график приема (каждый день, один день в неделю и др.)

6. Оказание амбулаторно-поликлинической помощи маломобильным группам населения, инвалидам, гражданам пожилого возраста:

- наличие элементов доступной среды для маломобильных групп населения (пандусы, поручни, наличие креплений для детских колясок, санок) и др.

7. Другая информация.



4. Результаты мониторинга. Вывод и предложения

Сотрудники аппарата уполномоченного по правам человека в Архангельской области посетили:

- ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая поликлиника № 1»

- ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая поликлиника № 2» (детское и взрослое отделение);

- ГБУЗ АО «Новодвинская центральная городская больница» (детская и взрослая поликлиники) и др.

- ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая больница № 4» (в том числе поликлиника);

- ГБУЗ АО «Приморская центральная районная больница»;

- ГБУЗ АО «Первая городская клиническая больница имени Е.Е. Волосевич»;

Выявленные в ходе мониторинга недостатки, нарушения взяты уполномоченным по правам человека в Архангельской области под контроль. По отдельным вопросам информация доведена до министерства здравоохранения Архангельской области и руководства учреждений здравоохранения, нарушения оперативно устранены.

Кроме того обращения граждан, поступившие в адрес уполномоченного по правам человека в Архангельской области в ходе посещения учреждений здравоохранения, были решены путем взаимодействия уполномоченного по правам человека в Архангельской области с министерством здравоохранения Архангельской области и руководством учреждений здравоохранения, Управлением Росздравнадзора по Архангельской области и НАО, а также Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Архангельской области.

Комплексный анализ информации о результатах данного мониторинга будет использован при подготовке ежегодного доклада о деятельности уполномоченного по правам человека в Архангельской области в 2021 году.

28.06.2021

Консультант
аппарата уполномоченного по правам
человека в Архангельской области
Чупова А.В.

- ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая поликлиника № 2» (детское и взрослое отделение);
- ГБУЗ АО «Новодвинская центральная городская больница» (детская и взрослая поликлиники) и др.
- ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая больница № 4» (в том числе поликлиника);
- ГБУЗ АО «Приморская центральная районная больница»;
- ГБУЗ АО «Первая городская клиническая больница имени Е.Е. Волосевич»;

Выявленные в ходе мониторинга недостатки, нарушения взяты уполномоченным по правам человека в Архангельской области под контроль. По отдельным вопросам информация доведена до министерства здравоохранения Архангельской области и руководства учреждений здравоохранения, нарушения оперативно устранены.

Кроме того обращения граждан, поступившие в адрес уполномоченного по правам человека в Архангельской области в ходе посещения учреждений здравоохранения, были решены путем взаимодействия уполномоченного по правам человека в Архангельской области с министерством здравоохранения Архангельской области и руководством учреждений здравоохранения, Управлением Росздравнадзора по Архангельской области и НАО, а также Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Архангельской области.

Комплексный анализ информации о результатах данного мониторинга будет использован при подготовке ежегодного доклада о деятельности уполномоченного по правам человека в Архангельской области в 2021 году.

28.06.2021

Консультант
аппарата уполномоченного по правам
человека в Архангельской области
Чупова А.В.

