**Анализ обращений граждан в Министерство здравоохранения Удмуртской Республики за 12 месяцев 2022 года для размещения на сайте**

**Анализ письменных обращений**

За 12 месяцев 2022 года в Министерство здравоохранения Удмуртской Республики поступило 5703письменных обращений граждан, что на 28% меньше, чем за аналогичный период 2021 года. Снижение количества обращений связано с улучшением организации и доступности оказания медицинской помощи, с работой отдельной «горячей линии» по вопросам новой коронавирусной инфекции COVID-19 и CALL-центра по записи граждан на прием к врачу с целью оказания медицинской помощи.

Основными причинами обращений граждан являются вопросы организации и доступности медицинской помощи (35%), качества оказания медицинской помощи (8,1%) и обеспечения лекарственными средствами льготных категорий граждан (12,4%).

За 12 месяцев 2022 года, наиболее высокая обращаемость зарегистрирована среди жителей городов Ижевска (34,4%), Воткинска (3,5%), Глазова (3.3%), Сарапула (3,1%), Завьяловского района (1,5%).

За 12 месяцев 2022 года по результатам рассмотрения обращений заявителям была оказана помощь в решении проблем, указанных в обращениях, из них 73 человека направлены на лечение в медицинские организации республики, проконсультированы направлены на обследования, 5 человека направлены на лечение за пределы республики, 43 пациентам подготовлены документы на МСЭ, 38 человек обеспечены бесплатными лекарственными средствами. В медицинских организациях Удмуртской Республики при рассмотрении обращений проведено 35 конференций и учеб медицинским работникам, применены меры дисциплинарного взыскания в 10 случаях. Все заявители получили письменные разъяснения по интересующим вопросам.

**Анализ устных обращений граждан.**

За 12 месяцев 2022 года в Министерство здравоохранения Удмуртской Республики поступило 497 устных обращений (из них 205 на личном приеме), жители г. Ижевска среди обратившихся составляют 86,3%.

Среди причин устных обращений преобладают вопросы доступности и организации медицинской помощи, принципов этики и деонтологии, лекарственного обеспечения льготных категорий граждан, направления на медико-социальную экспертизу, качества медицинской помощи, направления на лечение за пределы Удмуртской Республики.