**Анализ обращений граждан в Министерство здравоохранения Удмуртской Республики за 1 квартал 2023 года для размещения на сайте**

**Анализ письменных обращений**

За 1 месяцев 2023 года в Министерство здравоохранения Удмуртской Республики поступило 1458письменных обращений граждан (АППГ – 1683), что на 13,4% меньше, чем за аналогичный период 2022 года. Снижение количества обращений связано с улучшением организации и доступности оказания медицинской помощи, с работой отдельной «горячей линии Минздрава УР» 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 - 753 обращения (51,6%), качества оказания медицинской помощи - 93 обращения (6,3%), обеспечения лекарственными средствами льготных категорий граждан - 146 обращений (10%), вопросы направления на МСЭ - 83 обращения (5,7%) и прочие.

За 1 квартал 2023 года, наиболее высокая обращаемость зарегистрирована среди жителей города Ижевска (53%), Воткинска и Воткинского района (4,9%), Глазова и Глазовского района (6%), Сарапула и Сарапульского района (4,8%), Завьяловского района (5,1%), Малопургинского района (2,3%), Можгинского района (1,77%), Увинского района (2,3%).

За 1 квартал 2023 года по результатам рассмотрения обращений заявителям была оказана помощь в решении проблем, указанных в обращениях, из них 34 человека направлены на лечение в медицинские организации республики, проконсультированы направлены на обследования, записаны на прием к специалистам, 1 человек направлен на лечение за пределы республики, а также 1 комплект документов направлен в федеральный центр, по 21 пациенту подготовлены документы на МСЭ, 36 человек обеспечены бесплатными лекарственными средствами.

В медицинских организациях Удмуртской Республики при рассмотрении обращений в 29 случаях осуществлен внутренний контроль качества оказания медицинской помощи, проведено 23 конференции и учеб медицинским работникам, применены меры дисциплинарного взыскания в 3 случаях.

Все заявители получили письменные разъяснения по интересующим вопросам.

**Анализ устных обращений граждан.**

За 1 квартал 2023 года в Министерстве здравоохранения Удмуртской Республики руководителями структурных подразделений проведено 33 консультации граждан на личном приеме (из них 9 человек проконсультированы исполняющим обязанности министра здравоохранения УР, заместителями министра здравоохранения УР).

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.