**Анализ обращений граждан в Министерство здравоохранения Удмуртской Республики за 12 месяцев 2023 года для размещения на сайте**

**Анализ письменных обращений**

За 12 месяцев 2023 года в Министерство здравоохранения Удмуртской Республики поступило 5513письменных обращений граждан, что на 3,3% меньше, чем за аналогичный период 2022 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 и направлением обращений в письменной форме c использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

Основными причинами обращений граждан являются вопросы организации и доступности медицинской помощи (52%), качества оказания медицинской помощи (5,5%) и обеспечения лекарственными средствами льготных категорий граждан (9,9%).

За 12 месяцев 2023 года, наиболее высокая обращаемость зарегистрирована среди жителей городов Ижевска (36,4%), Сарапула (3,8%), Глазова (3.3%), Воткинска (2,6%), Завьяловского района (1,7%).

За 12 месяцев 2023 года по результатам рассмотрения обращений заявителям была оказана помощь в решении проблем, указанных в обращениях, из них 70 человек направлены на лечение в медицинские организации республики, проконсультированы, направлены на обследования, 58 человек направлены на лечение за пределы республики, 139 человек обеспечены бесплатными лекарственными препаратами. В медицинских организациях Удмуртской Республики при рассмотрении обращений проведено 50 конференций и учеб медицинским работникам, применены меры дисциплинарного взыскания в 22 случаях. Все заявители получили письменные разъяснения по интересующим вопросам.

**Анализ устных обращений граждан.**

За 12 месяцев 2023 года специалистами Министерства здравоохранения Удмуртской Республики принято на личном приеме 200 человек (из них 47 человек принято на личном приеме министром, заместителями министра), жители г. Ижевска среди обратившихся составляют 81%.

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.