**Анализ обращений граждан в Министерство здравоохранения Удмуртской Республики за 9 месяцев 2022 года для размещения на сайте**

**Анализ письменных обращений**

За 9 месяцев 2022 года в Министерство здравоохранения Удмуртской Республики поступило 4551письменных обращений граждан, что на 20 % 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 (26,9%), качества оказания медицинской помощи (7,7%) и обеспечения лекарственными средствами льготных категорий граждан (11,1%).

За 9 месяцев 2022 года наиболее высокая обращаемость зарегистрирована среди жителей г. Ижевска, г. Глазова, г. Воткинска, г. Сарапула, Завьяловского района.

За 9 месяцев 2022 года по результатам рассмотрения обращений заявителям была оказана помощь в решении проблем, указанных в обращениях, из них 60 человек направлены на лечение в медицинские организации республики, проконсультированы направлены на обследования, 4 человека направлены на лечение за пределы республики, 30 пациентам подготовлены документы на МСЭ, 42 человека 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 9 месяцев 2022 года в Министерство здравоохранения Удмуртской Республики поступило 401 устное обращение (из них 180 на личном приеме), жители г. Ижевска среди обратившихся составляют 85,2%.

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