

## ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН КАК ВАЖНЕЙШИЙ КАНАЛ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Татарников М.А., д.м.н.

Центр изучения проблем здравоохранения

*Эффективное управление качеством медицинского обслуживания основано на обратной связи. Важнейшим источником соответствующей информации являются обращения граждан.*

В соответствии с международными стандартами менеджмента качества и их российскими аналогами в основе управления качеством медицинской помощи лежит удовлетворение потребностей пациентов и других заинтересованных сторон. Недаром первым принципом менеджмента качества является ориентация на потребителей. Организации должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Под удовлетворенностью потребителей понимается их восприятие степени выполнения их требований и ожиданий. Понятно, что оценка медицинской помощи пациентами вещь достаточно субъективная. Она будет зависеть не только от реального положения дел, но и от ожиданий и запросов пациентов, общих негативных или позитивных настроений в обществе, что требует соответствующего социально-психологического анализа восприятия потребителями характеристик оказываемой медицинской помощи.

Одним из важнейших каналов информации о качестве медицинского обслуживания являются обращения граждан, включающие жалобы и (или) предложения по совершенствованию деятельности системы здравоохранения. Жалобы являются показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителей. Следует учитывать, что часто потребители не жалуются, они просто уходят неудовлетворенными или терпят, если нужную им медицинскую помощь нельзя или затруднительно получить в другом месте.

Организация работы по рассмотрению обращений граждан является важнейшей функцией руководителей здравоохранения. По своей природе управление не может существовать без обратной связи. Обращения граждан в органы управления здравоохранением и лечебно-профилактические учрежде-

ния необходимо рассматривать как значимый канал получения первичной информации от потребителей медицинских услуг и медработников. Жалобы и предложения позволяют своевременно выявлять и устранять недостатки медицинского обслуживания населения. Кроме того, работа с обращениями направлена на реализацию конституционного права граждан Российской Федерации обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления (статья 33 Конституции РФ).

Количество обоснованных жалоб и их содержание, помимо результатов социологических опросов, является одним из критериев оценки удовлетворенности людей качеством и культурой оказания медицинской помощи. Анализ обращений относится к пассивным методам сбора информации и является важной частью комплексной системы измерения и мониторинга удовлетворенности потребителей медицинских услуг.

Следует также учитывать, что при общем повышении правовой грамотности населения жалобы могут легко превратиться в судебные иски против лечебных учреждений и медработников, а это уже реальные финансовые потери и негативный имидж здравоохранения в общественном мнении.

Россияне пока еще не привыкли обращаться в суды для защиты своих прав при низком качестве или отказе в оказании медицинской помощи, однако число судебных исков год из года стремительно растет, что со временем может превратиться в серьезную проблему. Для ее решения необходим системный анализ жалоб, представляющий столь значимую информацию для руководителей и специалистов здравоохранения. Кроме того, необходимо уже сейчас четко организовать работу с обращениями граждан в учреждениях здравоохранения, предотвращая повторные жалобы и судебные иски.

Следует помнить, что даже необоснованные жалобы, оставленные без ответа или рассмотренные с нарушением установленного законодательством срока, могут стать причиной судебного разбирательства, а судебные издержки возложены судом на ответчика.

В связи с принятием Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" органы управления и учреждения здравоохранения должны были перестроить свою работу с жалобами и предложениями граждан, однако не везде это сделано. Основными задачами деятельности по рассмотрению обращений в области охраны здоровья населения должны стать:

- защита конституционных прав граждан на охрану здоровья;
- повышение качества и культуры оказания медицинской помощи;
- борьба со злоупотреблениями в сфере здравоохранения, включая бюрократизм, взяточничество и казнокрадство;
- формирование положительного имиджа органов государственной власти и местного самоуправления по вопросам здравоохранения в целях сохранения социальной и политической стабильности в стране.

В большинстве федеральных, региональных и местных органов власти работа с обращениями граждан расценивается как одна из важнейших функций. В последнее время стали активнее выявляться факты нарушений прав заявителей, решительнее пресекаться волокита и формализм. Свыше 5 тысяч государственных и муниципальных служащих, должностных лиц учреждений и организаций ежегодно привлекаются к различным видам ответственности за нарушения законодательства при рассмотрении обращений граждан.

Помимо соблюдения конституционных прав граждан на обращение в органы государственной власти и местного самоуправления, рассмотрение жалоб и предложений является важнейшим источником информации о социально-экономической обстановке в стране и конкретных регионах. На их основе готовятся информационно-аналитические материалы для руководителей властных структур.

О масштабах работы с обращениями граждан свидетельствуют следующие факты. Ежегодно только на имя Президента Россий-

ской Федерации поступает около миллиона обращений, включая обращения по электронной почте в ходе Интернет-конференций. В аппарате Правительства России и федеральных органов исполнительной власти ежегодно рассматривается 400 тысяч письменных и устных обращений, а в органах исполнительной власти субъектов Федерации за год рассматривается свыше 1,2 миллиона обращений, многие из которых посвящены вопросам охраны здоровья населения. По оценочным данным, ежегодное число обращений в органы местного самоуправления превышает десять миллионов. Все это свидетельствует о росте активности населения и косвенно о повышении доверия к органам власти. В девяностых годах, когда страна находилась в перманентном социально-экономическом и политическом кризисе, количество обращений было значительно меньше не потому, что тогда люди жили лучше и были всем довольны. Просто теперь население поверило в способность власти решать их проблемы.

Правоотношения, возникающие при рассмотрении обращений граждан, в том числе в сфере здравоохранения, регулируются Конституцией РФ, Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ и иными нормативно-правовыми актами органов законодательной и исполнительной власти на федеральном, региональном и муниципальном уровнях. Практически одновременно с вступлением в силу закона о порядке рассмотрения обращений граждан начала действовать новая редакция статьи 32 Федерального закона "Об общих принципах организации местного самоуправления", закрепляющая фактически единые требования к организации этой работы как в государственных, так и в муниципальных органах. Подзаконные нормативно-правовые акты могут устанавливать дополнительные положения, направленные на защиту права граждан на обращение, установленные Конституцией и федеральными законами.

Закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ устанавливает обязанность государственных органов власти, органов местного самоуправления и должностных лиц рассматривать обращения граждан, принимать по ним необходимые решения.