**РЕШЕНИЕ**

**Общественного Совета по защите прав пациентов при Территориальном органе Росздравнадзора по Костромской области:**

15.12.2014 г.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ: Н.В. Пришвина

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

А.Е. Дриго - Руководитель Территориального органа Росздравнадзора по Костромской области; специалисты Территориального органа Росздравнадзора по Костромской области; члены общественного совета: И.С. Люлин - председатель совета региональной общественной организации «Ассоциация врачей Костромской области», Ж.В. Емакова - председатель Общероссийской общественной организации «Право матери», И.А. Кочетова - заместитель директора МУП г. Костромы «Аптека №79», М.А. Смирнов – заместитель председателя Костромской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», М.В. Надежина – «Костромская ассоциация медицинских сестер».

ПРИГЛАШЕНЫ:

|  |  |
| --- | --- |
| Н.Л. Аксенова  Е.Л. Смирнова  В.С. Троицкая  О.В. Лебедев  Н.Ю. Ванин  И.А. Богданов  Т.Г. Барашкова  Г.Г. Зотова  Н.А. Забродин  А.Д. Таканадзе  Т.Б. Замиралова | Председатель Врачебной палаты Смоленской области,  Председатель Координационного Совета Врачебных палат и Медицинских Ассоциаций ЦФО  начальник отдела по лицензированию медицинской, фармацевтической деятельности, и деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, и контролю качества оказания медицинской помощи департамента здравоохранения Костромской области  заместитель директора ОМС Территориального фонда обязательного медицинского страхования Костромской области  заместитель главного врача ОГБУЗ «Костромская областная клиническая больница» по руководству региональным сосудистым центром  главный врач ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер», аккредитованный эксперт по специальностям «организация здравоохранения и общественное здоровье», «контроль качества медицинской помощи»  главный врач ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №1»;  главный врач ОГБУЗ «Костромская областная детская больница»  заместитель главного врача ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы»  главный врач «Галичская окружная больница»;  директор клиники семейной медицины «Мир здоровья»;  руководитель Территориального органа Росздравнадзора по Ярославской области |
|  |  |

ВЫСТУПАЛИ:

Родина Л.Н., Аксенова Н.Л., Люлин И.С., Лебедев О.В. Богданов И.А., Барашкова Т.Г., Замиралова Т.Б.

В соответствии с планом работы Общественного Совета по защите прав пациентов при Территориальном органе Росздравнадзора по Костромской области на 2014 год, 15 декабря 2014 года в рамках I съезда врачей Костромской области прошло очередное заседание Общественного Совета. В повестке дня заседания Совета тема ***«Контроль качества медицинской помощи в медицинской организации. Урегулирование споров, возникающих между врачом и пациентом».***

Заслушав и обсудив информацию, предоставленную участниками по обозначенной теме, Общественный Совет по защите прав пациентов при Территориальном органе Росздравнадзора по Костромской области отмечает.

Развитие и укрепление системы отечественного здравоохранения является в настоящее время одним из основных направлений государственной политики и невозможно без решения одной из главных задач: введения единых современных требований к организации здравоохранения. Обязательная для всех медицинских учреждений четко выстроенная система организации и осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности гарантирует пациенту безопасность и эффективность оказываемой медицинской помощи.

Эффективность контрольных мероприятий является основным моментом влияющим на

Специалистами Территориального органа Росздравнадзора в ходе обсуждения освещены системные проблемы и недостатки организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях, выявляемые в ходе проверок. Это нарушение лицензионного законодательства, несоблюдение порядков и стандартов оказания медицинской помощи, несоответствие квалификации специалистов, выполняющих заявленные работы, отказ в оказании медицинской помощи, нарушение этапности оказания медицинской помощи, несвоевременное направление пациента на госпитализацию; не проведение полного объема необходимых исследований, отсутствие информированного добровольного согласия на оказание медицинской помощи. К проводимым проверкам привлекаются аккредитованные эксперты, что позволяет повысит эффективность и результативность контрольно-надзорных мероприятий.

Вызывает обеспокоенность недостаточный уровень организации контроля органов исполнительной власти к подведомственным учреждениям, имеющим лицензию на медицинскую деятельность. Отмечен опыт департамента здравоохранения Костромской области по построению вертикали ведомственного контроля. В ходе проверок специалистами департамента здравоохранения Костромской области особое внимание уделяется совершенствованию системы контроля качества медицинской помощи.

Доступность и качество медицинской помощи являются ключевыми национальными приоритетами в государственной политике. Вопросы развития системы государственных гарантий медицинской помощи и современные подходы к организации здравоохранения, подготовка кадров и укрепление основ врачебной профессиональной этики, повышение общественного престижа медицинских профессий и продвижение ценностей здорового образа жизни имеют общенациональное значение.

Благодаря мерам по модернизации здравоохранения, национальному проекту «Здоровье», проведению активной демографической политики, удалось повысить эффективность отечественной системы оказания медицинской помощи и создать условия для дальнейшего развития здравоохранения.

Однако, несмотря на проводимые целевые программы и существенные бюджетные ассигнования, в последние годы россияне стабильно низко оценивают состояние отечественного здравоохранения, продолжают поступать обращения граждан, связанные с низкой доступностью и качеством оказания медицинской помощи в лечебно-профилактических учреждениях. На состоявшемся в Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения в сентябре 2014 года круглом столе «Обеспечение качества медицинской помощи» отмечалось, что наиболее часто граждане жалуются не на профессиональные действия врача, а на невнимание медика к пациенту, на хамское отношение со стороны медперсонала.

В Территориальный орган Росздравнадзора по Костромской области в первом полугодии 2014 года поступило всего 168 обращений, что соответствует уровня аналогичного периода 2013 года. Наибольшее количество писем поступило из г. Костромы и Костромского района. По вопросам качества оказания медицинской помощи населению поступило 56,7% от общего числа обращений.

Данные обстоятельства свидетельствует о низкой эффективности либо отсутствии в медицинских организациях внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Почти в каждой второй медицинской организации на момент проверки отсутствовали положения о внутреннем контроле с учетом всех необходимых направлений деятельности. Кроме того, отмечается тенденция увеличения количества жалоб на частные медицинские организации, оказывающие медицинскую помощь в основном на возмездной основе.

В Костромской области застраховано 674734 жителя. Программу обязательного медицинского страхования реализуют 69 медицинских организаций (МО), 3 страховые медицинские организации (СМО) и Территориальный Фонд обязательного медицинского страхования Костромской области (ТФОМС). Территориальным Фондом обязательного медицинского страхования Костромской области на постоянной основе путем социологического опроса изучается удовлетворенность застрахованных лиц объёмом, доступностью и качеством медицинской помощи, оказываемой в медицинских организациях региона, в том числе вопросы питания пациентов в стационаре, оснащения медицинской организации, лекарственного обеспечения. По результатам проведенных социологических опросов, наблюдается стабильное снижение показателей удовлетворенности качеством и доступностью оказываемой медицинской помощи. В ходе заседания, участниками встречи рассмотрены результаты мониторинга по изучению качества жизнедеятельности инвалидов в Костромской области, проведенного «Всероссийским обществом инвалидов» Костромская областная организация общероссийской общественной организации. Обеспокоенность людей с ограниченными возможностями вызывает сокращение федерального перечня жизненно необходимых лекарственных препаратов, невнимательность медицинского персонала, недостаток опытных специалистов узкого профиля в поликлиниках, способствующих значительному росту очередей в медицинских учреждениях.

Участниками встречи отмечена острая проблема кадрового обеспечения медицинских организаций Костромской области. Сегодня регион испытывает недостаток не только во врачах, но и в специалистах среднего звена. Остро не хватает терапевтов, педиатров, стоматологов, врачей клинико-лабораторной диагностики, анестезиологов-реаниматологов, неврологов, хирургов, гинекологов. Обеспокоенность участников общественного совета вызвала информация о недоступности некоторых видов стоматологической помощи, в частности хирургии и ортодонтии, ввиду отсутствия необходимых помещений в ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника».

Региональная общественная организация «Ассоциация врачей Костромской области» отмечает, что большие объемы медицинской помощи при кадровом дефиците оказать качественно крайне сложно. Врач находится в сложной ситуации давления все возрастающих требований со стороны администрации учреждения, контролирующих органов и необходимостью оказывать современную качественную медицинскую помощь пациентам. Медицинское сообщество отмечает важность объективной оценки профессиональной деятельности независимыми экспертами.

В данной ситуации, требует существенного расширения система непрерывного медицинского образования. В рамках образовательных проектов, необходимо формировать профессиональные сообщества (терапевтов, хирургов, неврологов, узких специалистов других профессий), для расширения профессионального медицинского кругозора врача, особенно начинающего, совершенствования профессиональных навыков и умений. Данное направление приобретает особую актуальность при перспективе перехода от системы сертификации к аккредитации специалистов.

Кроме того, необходимо активнее развивать образовательные мероприятия в online режиме. Очень важно, чтобы практикующий доктор постоянно находился в профессиональной информационной среде, оперативно получал информацию по современным методам лечения и имел возможность общаться с коллегами. Медицинским сообществом поставлен вопрос юридической защиты врача при неизбежно возникающих в его профессиональной деятельности спорных вопросах. Остро необходимо разработать нормативный комплекс по юридической защите врача и страховании его от врачебной ошибки.

Участники встречи отметили, что очень важно найти баланс между ожиданиями пациента, обратившегося за оказанием медицинской помощи в лечебно-профилактическое учреждение и тем объемом медицинской помощи, который ему будет оказан в соответствии с утвержденными порядками и стандартами.

В настоящее время, благодаря проводимой государственной политике, в медицинских учреждениях Костромской области проведен ряд ремонтных работ, финансирование лечебных учреждений позволяет в полном объеме обеспечить пациентов лекарственными препаратами и расходными материалами в рамках утвержденных порядков и стандартов. Учреждения оснащены современным дорогостоящим медицинским оборудование, активно внедряются новые виды медицинского лечения. Участники встречи отметили, что проблему доступности и качества оказываемой медицинской помощи можно решить на уровне конкретной медицинской организации путем внедрения менеджмента качества и внутреннего контроля.

Для этого в ряде лечебных учреждений работают врачи-эксперты, которые на основе структурного анализа медицинской деятельности учреждения в целом и каждого врача в отдельности разрабатывают предложения и мероприятия по улучшению качества оказываемой медицинской помощи. Немаловажным инструментом в вопросе качества оказываемой медицинской помощи являются финансовые санкции в рамках эффективного контракта медицинского работника при выявлении дефектов в его врачебной работе.

Заслушав и обсудив информацию, представленную участниками Общественного Совета по вопросу ***«Доступность и качество медицинской помощи в медицинских учреждениях Костромской области: пути совершенствования»***

СОВЕТ РЕШИЛ

*1. Рекомендовать органам исполнительной власти Костромской области:*

1.1. Проводить постоянную работу по повышению эффективности ведомственного контроля в учреждениях здравоохранения Костромской области.

1.2. Провести работу по устранению дефицита врачебных кадров.

1.3. Проработать вопрос организации «горячей линии» в департаменте здравоохранения и в государственных лечебно-профилактических учреждениях Костромской области.

1.4. Проработать вопрос продолжения строительства дополнительного помещения ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника».

*2. Рекомендовать руководителям лечебно-профилактических учреждений:*

2.1. Обеспечить проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

2.2. Обеспечить наличие информации для потребителей медицинских услуг в соответствии:

- с программой государственных гарантий оказания населению Костромской области бесплатной медицинской помощи,

- с правилами оказания платных медицинских услуг,

- о должностных лицах ЛПУ, уполномоченных рассматривать обращения граждан.

2.3. Проработать вопрос возможности обеспечения своевременного доступа пациентов к администрации лечебно-профилактических учреждений по вопросам оказания медицинской помощи.

2.4. Своевременно решать вопросы кадрового обеспечения

*3. Рекомендовать региональной общественной организации «Ассоциация врачей Костромской области»:*

3.1. Проработать возможность участия профессиональных медицинских сообществ в вопросах повышения качества и доступности медицинской помощи.

Председатель

общественного совета Н.В. Пришвина