[Обзор обращений граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Калининградской области, за 1 квартал 2021 года](https://infomed39.ru/upload/iblock/374/374f6da48521e2dc209eaf557785038e.doc)

С целью определения и устранения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения, Министерством здравоохранения Калининградской области (далее - Министерство) проведен сравнительный анализ количества обращений, поступивших в I квартале 2021 года и аналогичный период прошлого года.

В I квартале 2021 года в Министерство поступило 1620 обращений граждан. Это на 9,2% обращений больше, чем поступивших в аналогичный период 2020 года (1470).

Среди обращений граждан, поступивших в Министерство, самыми многочисленными являются обращения, в которых поставлены вопросы оказания медицинской помощи связанных с заболеванием новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) (по вопросу проведения вакцинации и получения сертификата). Доля обращений указанной категории в общем объеме составляет более половины всех обращений в рассматриваемый период 2021 года. В аналогичном периоде 2020 года указанные обращения не поступали.

На 31 марта 2021 года поступило в Калининградскую область доз вакцины – 51299; вакцинировано граждан 1 компонентом – 43275, 2 компонентом – 31197 человек.

С 19.01.2020 по мере поступления вакцины в регион осуществляется проведение вакцинации гражданам, старше 18 лет зарегистрированных на территории Калининградской области. Вакцинация проводится бесплатно отечественной вакциной «Спутник V» («ГамКовидВак»).

Приказом Министерства здравоохранения Калининградской области от 08.12.2020 № 768 «Об организации вакцинации отдельных групп населения для профилактики новой коронавирусной инфекции» (далее – Приказ об организации вакцинации) утверждены Правила применения вакцины «Гам-КОВИД-Вак Комбинированная векторная вакцина для профилактики новой коронавирусной инфекции» для профилактики новой коронавирусной инфекции и процедура введения препарата (далее – Правила,) согласно которым иммунизация вакциной «Гам-КОВИД-Вак Комбинированная векторная вакцина для профилактики новой коронавирусной инфекции, вызываемой вирусом SARS-Co V-2» проводится взрослому населению старше 18 лет, не имеющему медицинских противопоказаний согласно инструкции к препарату.

Вакцинация проводится в следующих медицинских организациях Калининградской области:

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калининградской области «Центральная городская клиническая больница»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калининградской области «Городская больница № 4»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калининградской области «Полесская центральная районная больница»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калининградской области «Мамоновская городская больница»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калининградской области «Озерская центральная районная больница»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калининградской области «Советская центральная городская больница»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калининградской области «Неманская центральная районная больница»;

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калининградской области «Гусевская центральная районная больница».

Вакцинацию проводят гражданам при наличии их информированного согласия или информированного согласия их законных представителей, с соблюдением приоритетности иммунизации контингентов, относящихся к категории лиц, подлежащих вакцинации в целях профилактики инфекции, вызванной новой короновирусной инфекции. Перед введением вакцины гражданин заполняет анкету, кроме того перед вакцинацией пациент заполняет добровольное согласие на вакцинацию, врач предупреждает пациента о возможных поствакцинальных осложнениях и выдает памятку с информационным материалом. Подготовку к проведению вакцинации и саму вакцинацию проводит медицинский работник, допущенный к указанной деятельности в соответствии с регламентирующими документами. Иммунизация проводится в два этапа, второй компонент вводится через 21 день после первого этапа.

Вакцинация не будет проводиться гражданам, которые в течение последнего года перенесли острый коронарный синдром или инсульт. Противопоказаниями к вакцинации являются хронические системные инфекции, туберкулез, новообразования, сифилис, ВИЧ, не вакцинируют беременных и в период грудного вскармливания.

Запись граждан на вакцинацию осуществляется независимо от места прикрепления к медицинскому учреждению, таким образом, с целью включения в список лиц желающих пройти иммунизацию против новой коронавирусной инфекции, можно обратиться в любое медицинское учреждение Калининграда и области осуществляющее вакцинацию при предоставлении следующих документов: паспорт Российской федерации, полис ОМС, СНИЛС. Записаться на вакцинацию возможно с помощью портала Госуслуг и по телефонным номерам, размещенным на сайтах и на информационных стендах вышеуказанных медицинских учреждений осуществляющих вакцинацию.

Кроме того, организована работа передвижного медицинского комплекса Центральной городской клинической больницы. График работы размещается на сайте Министерства здравоохранения Калининградской области.

На территории Калининградской области организовано тестирование населения на новую коронавирусную инфекцию силами 9 лабораторий, расположенных на территории региона. Из них 4 медицинские организации, подведомственные Министерству здравоохранения Калининградской области, 4 – лаборатории федерального подчинения и 1 лаборатория частной медицинской организации. Обследование пациентов на новую коронавирусную инфекцию осуществляется строго в соответствии с постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 30.03.2020 № 9 «О дополнительных мерах по недопущению распространения COVID-2019», постановлению Главного государственного санитарного врача РФ от 22.05.2020 № 15 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)». В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.03.2020 № 198н «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19» утвержден приказ Министерства здравоохранения Калининградской области от 25.05.2020 № 307 «Об организации лабораторного обследования на наличие новой коронавирусной инфекции в медицинских организациях Калининградской области», предписывающий выполнение лабораторных исследований биологического материала на наличие новой коронавирусной инфекции COVID-19 в лабораториях медицинских организаций не более чем за 48 часов с момента получения пробы, а также передачу результатов лабораторных исследований биологического материала на наличие новой коронавирусной инфекции COVID-19 в медицинские организации, направившие пробы, не позднее 24 часов с момента их получения.

В настоящее время медицинская помощь пациентам в амбулаторных условиях осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Калининградской области от 02.11.2020 № 659 «Об оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях (на дому) пациентам с установленным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID-19 в Калининградской области и признании утратившим силу приказа Министерства здравоохранения Калининградской области от 20.10.2020 № 626».

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Калининградской области от 18.11.2020 № 708 «Об организации работы амбулаторных центров диагностики и лечения пациентов с новой коронавирусной инфекцией или подозрением на нее на территории Калининградской области» на базах 2 медицинских организаций созданы амбулаторные центры диагностики и лечения пациентов с новой коронавирусной инфекцией или подозрением на нее.

В целях снижения времени получения результата лабораторного обследования в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Калининградской области 18.11.2020 № 709 «О создании колл-центра для работы с пациентами новой коронавирусной инфекцией на территории Калининградской области» на базе ГБУЗ «Инфекционная больница Калининградской области» создан колл-центр, в функции которого входит информирование пациентов о результатах ПЦР исследования биологического материала на новую коронавирусную инфекцию.

Оставшимся на дому пациентам проводится осмотр, выставляется диагноз, направляется экстренное извещение в Управление Роспотребнадзора, назначается лечение в соответствии с действующими клиническими рекомендациями. Для пациентов, находящихся на амбулаторном лечении, и для лиц, проживающих с больным новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), находящихся в домашних условиях, разработаны памятки по соблюдению противоэпидемического режима, а также анкета пациента ежедневного наблюдения за состоянием здоровья.

В медицинских организациях созданы колл-центры для информирования пациентов, по результатам которого имеются данные об ухудшении состояния больного и принимается решение о необходимости госпитализации.

Во всех медицинских организациях на сайтах и информационных стендах размещена информация о правилах оказания медицинской помощи пациентам с новой коронавирусной инфекцией. В каждой медицинской организации имеется «горячая линия» по оказанию медицинской помощи указанной категории пациентов.

Амбулаторные пациенты с подтвержденным методом ПЦР-тестирования коронавирусом получают препараты на дому по показаниям бесплатно. Больные ОРВИ и пневмониями обеспечиваются лекарствами либо на дому при посещении врача, либо на приеме у врача-терапевта в поликлинике.

В целях получения обратной связи от граждан, разъяснения типовых вопросов в сфере охраны здоровья граждан на официальном сайте Министерства здравоохранения www.infomed39.ru ведутся рубрики: «Вопрос-Ответ», «Интернет-приемная», «Личный кабинет», «Независимый опрос мнения».

Организована прямая линия с Министерством, где можно задать вопросы напрямую министру.

Кроме того, на базе общероссийского портала государственных услуг создан и работает портал обратной связи (ПОС) с помощью которого жители региона могут задать любой интересующий вопрос и получить на него ответ в день обращения, что значительно сократило число письменных обращений граждан. За рассматриваемый период поступило и разрешено 12700 обращений граждан.

В целях повышения качества оказания медицинской помощи и улучшения работы медицинских организаций в Калининградской области реализуются Региональные проекты.

1. Региональный проект «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи (Калининградская область)»:
* В марте 2020 года в ФАП Неманского района – пос. Ветрово начался прием пациентов. Всего за I квартал 2021 года число посещений, выполненных в созданных/замененных в 2019-2020 году ФАПах, составило 533.
* продолжается работа по лицензированию ФАПов, созданных в 2020 году: Гвардейский район – пос. Ельняки, Зеленоградский район – пос. Логвино, Нестеровский район – пос. Ясная поляна. Срок завершения процедуры лицензирования: май 2021 года;
* начата выездная работа 4 мобильных медицинских комплексов, приобретенных в 2020 году: маммограф для ГБУЗ Калининградской области «Черняховская центральная районная больница», флюорограф для ГБУЗ Калининградской области «Гусевская центральная районная больница», передвижной стоматологический кабинет для ГБУЗ Калининградской области «Советская стоматологическая поликлиника», мобильный центр «детское здоровье» для ГБУЗ Калининградской области «Городская детская поликлиника». Результаты работы ПМК на конец I квартала 2021 года: выполнено 10 выездов, проведено 130 маммографий, 20 лабораторных исследований; количество граждан, осмотренных при выездах ПМК: 1250 человек; число пациентов, у которых впервые выявлены заболевания по результатам обследования в передвижных медицинских комплексах: 24.
1. Региональный проект «Борьба с сердечно-сосудистыми заболеваниями (Калининградская область)»:
* В 2021 году в рамках проекта продолжена реализация дополнительных мероприятий по обеспечению профилактики развития сердечно-сосудистых заболеваний и сердечно-сосудистых осложнений у пациентов высокого риска, находящихся на диспансерном наблюдении. По состоянию на 01.04.2021 выписано рецептов 25573, обслужено рецептов 22914, на общую сумму 13 984,365 млн. руб. Доля лиц, получающих льготное лекарственное обеспечение в рамках мероприятия 62,52%;
* На 2021 год запланировано закупить 10 единиц оборудования для нужд ГБУЗ «Областная клиническая больница Калининградской области».
1. Региональный проект «Борьба с онкологическими заболеваниями (Калининградская область)»:
* На 2021 год запланировано закупить 6 единиц оборудования для нужд ГБУЗ «Областная клиническая больница Калининградской области».
* На 2021 год запланировано открытие Центра амбулаторной онкологической помощи в ГБУЗ Калининградской области «Советская центральная городская больница», дата открытия: 15.11.2021;
* За I квартал 2021 года количество посещений ЦАОП соатвило2941, из них: количество посещений ЦАОП ЦГКБ: 2381, ЦАОП Гусевская ЦРБ: 560.
* За I квартал 2021 года реализованы мероприятия по проведению информационно-коммуникационной кампании, направленной на профилактику онкологических заболеваний (вебинары, статьи, видео-ролики)
1. Региональный проект «Развитие экспорта медицинских услуг (Калининградская область)»:

- по состоянию на 01.04.2021 медицинская помощь оказана 13 688 иностранным гражданам, объем экспорта медицинских услуг составил 0,67 млн. долларов

5. Региональный проект «Развитие детского здравоохранения, включая создание современной инфраструктуры оказания медицинской помощи (Калининградская область)»:

* с 2019 года продолжаются мероприятия по реконструкции комплекса зданий ГБУЗ «Детская областная больница Калининградской области», сдача объекта запланирована на декабрь 2022 года. По состоянию на 05.04.2021 возведена новая трансформаторная подстанция. Завершен демонтаж здания лечебного корпуса и прилегающих к нему сооружений. Выполнена прокладка тепловой трассы с устройством нового теплового пункта в здании Клинико-диагностического центра (Литер Б). Возведена пристройка с электрощитовой и помещением медицинских газов к Литере Б и выносу кабельной линии 0,4 кВ. Завершен монтаж трассы водоснабжения, выполнены работы по устройству дренажной системы подвала. В пристройке к лечебному корпусу (левое крыло) выполнена кладка наружных, внутренних стен и перегородок, кровельное покрытие из наплавляемых материалов, прокладка систем водоснабжения и водоотведения, ливневой канализации, кабельных трасс системы электроснабжения и электроосвещения, оштукатуривание внутренних стен из цементно-известковых материалов, прокладка воздуховодов приточно-вытяжной системы, выполнено устройство цементно-песчаных полов (стяжка). В центральной части выполнена кладка наружных, внутренних стен и перегородок четырех этажей, в подвальном этаже выполнено устройство цементно-песчаных полов (стяжка). В пристройке к лечебному корпусу (правое крыло) выполнена кладка наружных, внутренних стен и перегородок, кровельное покрытие из наплавляемых материалов, ливневой канализации, кабельных трасс системы электроснабжения и электроосвещения, оштукатуривание внутренних стен из цементно-известковых материалов. В патологоанатомическом корпусе завершены работы по устройству наружных и внутренних стен и перегородок из кирпича. Завершены работы по устройству кровли и оконных блоков. Техническая готовность объекта составляет 55,46%. В связи с нарушением сроков строительно-монтажных работ предыдущим подрядчиком по объекту наблюдается отставание на 16,86 % от плановых объемов строительства;
* Всего на 2021 год запланировано закупить 19 единиц оборудования, реализовать 5 организационно-планировочных решений.
* в симуляционных центрах повысили свою квалификацию 5 специалистов: 4 врача акушера-гинеколога, 1 врач-неонатолог.
1. продолжается реализация мероприятий по проведению информационно-коммуникационной кампании среди детей и подростков, направленной на формирование здорового образа жизни и на повышение приверженности подростков и их родителей к профилактическим осмотрам, а так же сохранение их репродуктивного здоровья.
2. Региональный проект «Разработка и реализация программы системной поддержки и повышения качества жизни граждан старшего поколения (Калининградская область)»:
* с 01.08.2020 в регионе функционирует региональный гериатрический центр мощностью 42 койки на базе ГБУЗ Калининградской области «Городская больница № 2». По состоянию на 01.04.2021 пролечено 265 граждан старше трудоспособного возраста.
* в целях сохранения здоровья граждан пожилого возраста, проживающих в стационарных организациях социального типа, в 2021 году запланирована реализация мероприятия по вакцинации указанных лиц против пневмококковой инфекции, всего 102 вакцины.
* продолжается реализация мероприятий по проведению информационно-коммуникационной кампании, направленной на профилактику неинфекционных заболеваний. Размещены видеоролики в телеэфире, организованы выступления спикеров в прямом эфире радиостанции, разработана и издана печатная продукция, проведены массовые мероприятия.
1. Региональный проект «Формирование системы мотивации граждан к здоровому образу жизни, включая здоровое питание и отказ от вредных привычек (Калининградская область)»:
* продолжается реализация мероприятий по проведению информационно-коммуникационной кампании, направленные на профилактику укрепления общественного здоровья;
* на 2021 год запланированы мероприятия по внедрению муниципальных программ «Укрепление общественного здоровья» в следующих муниципальных образованиях: Озерский городской округ, Славский городской округ, Черняховский городской округ, Пионерский городской округ, Светловский городской округ.

Работа по реализации мероприятий, предусмотренных Сводным планом мероприятий по устранению причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан Министерством здравоохранения Калининградской области будет продолжена.