

ЗВІТ

про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за 2020 рік

Загалом, за 2020 рік на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло 7 682 звернень громадян, у тому числі 97 колективних звернень. З них – 118 пропозицій, 5 994 заяви (клопотання) та 1570 скарг (Додаток 1).

Порівняно з попереднім звітним періодом (2019 рік) загальна кількість звернень збільшилась на 14% (з 6 753 звернень).

Надходження звернень за адміністративно територіальною одиницею (місце проживання/перебування заявника) вдається встановити приблизно у чверті випадків, оскільки абсолютна більшість звернень надходять електронною поштою (заявники вказують лише електронну адресу для надання відповіді). При цьому найбільше звернень надійшло від жителів Дніпропетровської (221), Київської (177), Харківської (133), Запорізької (121) областей та міста Києва (111). Найменше звернень (21) надійшло з Чернівецької області.

1 426 звернень було вирішено позитивно. При цьому, у відповідь на ще 5 935 звернень були надані необхідні роз'яснення, 109 звернень були переслані за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Загалом, кількість звернень, які не належить до компетенції НСЗУ, зростає.

У своїх зверненнях громадяни найбільш часто піднімали питання стосовно:

- отримання роз'яснень щодо конкретного переліку медичних послуг, які входять до відповідних пакетів медичних послуг;
- отримання інформації щодо можливості та порядку одержання медичних послуг з гарантованих пакетів (надавачів гарантованих послуг, їх обсягу, підстав одержання);
- скарг на дії/бездіяльність медичних працівників та надавачів медичних послуг з різних підстав (неналежна якість наданих послуг, вимагання коштів, самостійного придбання розхідних матеріалів, відмов у наданні/безоплатному наданні медичних послуг з гарантованих пакетів);
- скарг медичних працівників на керівництво закладів охорони здоров'я, не виплату їм відповідних надбавок, затримки у нарахуванні заробітної плати та на її розмір;
- зміни методу автентифікації у Електронній системі охорони здоров'я (далі – ЕСОЗ) (номера телефону) та припинення декларацій про вибір лікаря;
- можливості безоплатного забезпечення необхідними лікарськими засобами та медичними послугами;
- надання роз'яснень з різних питань, пов'язаних із заходами протидії епідемії коронавірусної інфекції COVID 19.

Серед основних причин звернень громадян до НСЗУ слід виділити:

- невдоволення пацієнтів обсягом та якістю отримання медичних послуг, зокрема, численними ситуаціями пов'язаними з вимаганням оплати, самостійного придбання розхідних матеріалів, лікарських засобів та, у деяких випадках, відмовами у наданні певних медичних послуг у закладах охорони здоров'я;
- здійснення заходів з протидії епідемії коронавірусної інфекції COVID 19.

Також, поширеною причиною подання громадянами звернень до НСЗУ є необхідність одержання роз'яснень щодо конкретного змісту медичних послуг, що входять до відповідних пакетів. Суттєво зросла кількість звернень щодо неотримання безоплатних медичних послуг в межах існуючих пакетів (особливо вторинного та третинного рівнів).

Серед зазначених звернень особливо значною є доля звернень, що стосуються скарг на вимоги медичних працівників щодо самостійного придбання медичних засобів під час отримання медичних послуг в рамках програми медичних гарантій.

Також, у останньому кварталі 2020 року надійшла істотна кількість звернень, у яких піднімалося питання щодо можливості компенсації пацієнтам коштів, витрачених останніми на самостійне придбання необхідних медичних засобів під час лікування у закладах охорони здоров'я.

Загальна кількість звернень громадян, що були подані до НСЗУ повторно, є незначною. Кількість повторних звернень за звітний період – 298. Здебільшого, основною причиною їх подання є прохання щодо надання НСЗУ додаткових роз'яснень до попередньо отриманих відповідей.

Щодо більшості порушених у зверненнях заявників питань надаються відповідні роз'яснення. Якщо інформація, що міститься у зверненнях заявників, вказує на можливе порушення умов договору, укладеного між НСЗУ та надавачами медичних послуг – надсилаються відповідні листи до надавачів з вимогами надати пояснення щодо таких обставин та усунути виявлені порушення/недоліки.

35 звернень за звітний період були отримані під час особистого прийому громадян посадовими особами НСЗУ. Водночас, значній частині громадян, які зверталися до НСЗУ з проханнями про отримання інформації чи роз'яснень, така інформація надавалась працівниками НСЗУ в оперативному порядку за фактом їх звернення та поза затвердженим графіком особистого прийому громадян.

Протягом звітної періоду працівниками управління документального забезпечення, публічної інформації та розгляду звернень громадян Адміністративного департаменту здійснювався постійний системний контроль за опрацюванням звернень громадян, що надходили до НСЗУ, у тому числі в частині дотримання строків надання відповідей. Разом з цим, виявлено окремі випадки порушення строків підготовки і надання відповідей на звернення громадян. З виконавцями таких звернень проводилася відповідна робота з метою недопущення подібних випадків у майбутньому.

Загальна кількість звернень громадян, що перебували на виконанні у структурних підрозділах НСЗУ у 2020 році – 7 382 (з урахуванням тих, що надійшли у попередні періоди). Найбільше таких було у:

Назва структурного підрозділу	Кількість звернень громадян, що підлягали виконанню у 2020 році
Департамент розвитку електронної системи охорони здоров'я	2 715
Департамент моніторингу	1 603
Департамент договірної роботи	1 078
Департамент замовлення медичних послуг та лікарських засобів	699
Адміністративний департамент	520
Юридичний департамент	492

Додаток 1
до Звіту про результати розгляду звернень
громадян НСЗУ за 2020 рік

ДАНІ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

№ з/п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них:															Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою	7242	91	270	5	709	104	5653	1485	1412	77	5518	39	102	9	643	85	9353
2	Від громадян на особистому прийомі	35	0	1	0	6	0	27	8	9	0	25	0	1	0	5	0	35
3	Через уповноважену особу	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
4	Через органи влади	13	2	0	0	4	0	11	2	0	0	13	0	0	0	1	0	30
5	з них: від Кабінету Міністрів України	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	19
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ, організацій	391	4	27	0	120	14	303	74	5	0	378	0	6	0	27	2	400
	Усього	7682	97	298	5	839	118	5994	1570	1426	77	5935	39	109	9	676	87	9819

1. Колективних.
2. Повторних.
3. Від героїв, осіб з інвалідністю внаслідок війни.
4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.
5. Пропозиції.
6. Заяви, клопотання.
7. Скарги.
8. Вирішено позитивно.
9. Відмовлено у задоволенні.
10. Дано роз'яснення.
11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян».
12. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян».
13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян».
14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів.
15. У стадії розгляду.

- Примітки:**
1. Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік.
 2. Сума значень показників у рядках 1-4, 6, 7 має дорівнювати значенню «Усього».
 3. Сума значень показників у графах 5-7, а також сума значень показників у графах 8-13, 15 має дорівнювати значенню в графі «Кількість звернень».

Додаток 2
до Звіту про результати розгляду звернень
громадян у НСЗУ за 2020 рік

РОЗПОДІЛ
звернень за адміністративно-територіальними одиницями України

№ з/п	Адміністративно-територіальні одиниці України	Поточний рік			Попередній рік		
		кількість звернень (абсолютне число)	кількість звернень на 10 тис. населення	питома вага звернень, %	кількість звернень (абсолютне число)	кількість звернень на 10 тис. населення	питома вага звернень, %
1	Автономна Республіка Крим	0	-	-	-	-	-
2	Вінницька область	33	0,22	0,4%	-	-	-
3	Волинська область	26	0,25	0,3%	-	-	-
4	Дніпропетровська область	221	0,70	2,9%	-	-	-
5	Донецька область	101	0,24	1,3%	-	-	-
6	Житомирська область	33	0,27	0,4%	-	-	-
7	Закарпатська область	29	0,23	0,4%	-	-	-
8	Запорізька область	121	0,72	1,6%	-	-	-
9	Івано-Франківська область	56	0,41	0,7%	-	-	-
10	Київська область	177	0,99	2,3%	-	-	-
11	Кіровоградська область	41	0,44	0,5%	-	-	-
12	Луганська область	40	0,19	0,5%	-	-	-
13	Львівська область	86	0,34	1,1%	-	-	-
14	Миколаївська область	28	0,25	0,4%	-	-	-
15	Одеська область	96	0,4	1,2%	-	-	-
16	Полтавська область	31	0,22	0,4%	-	-	-
17	Рівненська область	32	0,28	0,4%	-	-	-
18	Сумська область	47	0,44	0,6%	-	-	-
19	Тернопільська область	26	0,25	0,3%	-	-	-
20	Харківська область	133	0,5	1,7%	-	-	-
21	Херсонська область	50	0,49	0,7%	-	-	-
22	Хмельницька область	75	0,6	1%	-	-	-
23	Черкаська область	45	0,38	0,6%	-	-	-
24	Чернівецька область	21	0,23	0,3%	-	-	-
25	Чернігівська область	81	0,82	1,1%	-	-	-
26	м. Київ	111	0,37	1,4%	-	-	-
27	м. Севастополь	0	-	-	-	-	-
	Усього по Україні	1740	-	22,7%	-	-	-
	Інші країни	-	-	-	-	-	-
	Без адреси	5942	-	77,3%	-	-	-
	Усього	7682	-	-	-	-	-

Примітка.

Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік