

ЗВІТ

про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за 9 місяців 2020 року

Загалом, за 9 місяців 2020 року на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло 4943 звернень громадян (Додаток 1). З них 84 пропозиції, 3975 заяв (клопотань) та 884 скарги.

На розгляд також надійшло 68 колективних звернень.

Порівняно з попереднім звітним періодом (9 місяців 2019 року) загальна кількість звернень дещо зменшилась (з 6077 звернень).

Надходження звернень за адміністративно територіальною одиницею (місце проживання/перебування заявника) вдається встановити приблизно у третині випадків, оскільки абсолютна більшість звернень надходять електронною поштою (заявники вказують лише електронну адресу для надання відповіді).

768 звернень було вирішено позитивно. При цьому, у відповідь на ще 3665 звернень були надані необхідні роз'яснення.

93 звернення були переслані за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Слід відзначити, що зростає кількість звернень, у яких вирішення порушених питань не належить до компетенції НСЗУ.

У зазначених зверненнях найбільш часто піднімалися 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, невиплату їм відповідних надбавок, затримки у нарахуванні заробітної плати та її розмір.
- зміни методу автентифікації у Електронній системі охорони здоров'я (далі – ЕСОЗ) (номера телефону) та припинення декларацій про вибір лікаря;
- можливості придбання та 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:

- зміна порядку отримання пацієнтами медичних послуг на вторинному (спеціалізованому) та третинному (високоспеціалізованому) рівнях, а також інших пакетів медичних послуг;
- невдоволення пацієнтів обсягом, якістю та підставами отримання медичних послуг, зокрема, численними ситуаціями, пов'язаними з вимаганням

оплати, самостійного придбання розхідних матеріалів, лікарських засобів та, в деяких випадках, відмовамаи у наданні певних медичних послуг у закладах охорони здоров'я;

- здійснення заходів з протидії епідемії коронавірусної інфекції COVID 19.

Найбільш 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.

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.

Загалом, за звітний період надійшло 237 звернень від людей з інвалідністю. Зміст питань, порушених у вказаних зверненнях, аналогічний змісту загальної маси звернень.

Протягом звітного періоду співробітниками 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 або їх не пересилання в інші органи, установи чи організації для розгляду за належністю. Зазначені недоліки усувалися у робочому порядку.

Загальна кількість звернень громадян, що були подані до НСЗУ повторно, є незначною. Кількість повторних звернень за звітний період – 148.

Здебільшого, основною причиною їх подання є прохання щодо надання НСЗУ додаткових роз'яснень до попередньо отриманих відповідей.

Загальна кількість звернень громадян, що перебували на виконанні у структурних підрозділах НСЗУ за 9 місяців 2020 року – 4 309 (з урахуванням тих, що надійшли у попередні періоди). Найбільше таких було у:

Назва структурного підрозділу	Кількість звернень громадян, що підлягали виконанню за 9 місяців 2020 року
Департамент розвитку електронної системи охорони здоров'я	1 614
Департамент моніторингу	917
Департамент договірної роботи	645
Департамент замовлення медичних послуг та лікарських засобів	449
Юридичний департамент	337
Адміністративний департамент	224

Додаток 1
до Звіту про результати розгляду звернень
громадян у Національній службі здоров'я
України за 9 місяців 2020 року

ДАНІ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2020 по 30.09.2020

№ 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	4635	63	128	5	1595	75	3732	829	741	48	3309	74	87	8	279	369	6417
2	Від громадян на особистому прийомі	24	0	0	0	4	0	17	7	4	0	14	0	1	0	3	4	24
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	10	2	0	0	1	0	9	1	0	0	10	0	0	0	1	0	27
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	274	3	19	0	74	9	217	47	3	0	258	0	5	0	24	8	275
	Усього	4943	68	147	5	1674	84	3975	884	748	48	3591	74	93	8	307	381	6743

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 Національній службі здоров'я
України за 9 місяців 2020 року

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	17	0,11	0,4%	-	-	-
3	Волинська область	13	0,13	0,3%	-	-	-
4	Дніпропетровська область	122	0,39	2,9%	-	-	-
5	Донецька область	61	0,15	1,5%	-	-	-
6	Житомирська область	19	0,16	0,5%	-	-	-
7	Закарпатська область	23	0,18	0,5%	-	-	-
8	Запорізька область	72	0,43	1,7%	-	-	-
9	Івано-Франківська область	27	0,2	0,6%	-	-	-
10	Київська область	80	0,45	1,9%	-	-	-
11	Кіровоградська область	29	0,31	0,7%	-	-	-
12	Луганська область	19	0,09	0,5%	-	-	-
13	Львівська область	54	0,22	1,3%	-	-	-
14	Миколаївська область	15	0,13	0,4%	-	-	-
15	Одеська область	62	0,26	1,5%	-	-	-
16	Полтавська область	15	0,11	0,4%	-	-	-
17	Рівненська область	23	0,2	0,5%	-	-	-
18	Сумська область	22	0,21	0,5%	-	-	-
19	Тернопільська область	13	0,13	0,3%	-	-	-
20	Харківська область	92	0,35	2,2%	-	-	-
21	Херсонська область	30	0,29	0,7%	-	-	-
22	Хмельницька область	66	0,53	1,6%	-	-	-
23	Черкаська область	24	0,2	0,6%	-	-	-
24	Чернівецька область	11	0,12	0,3%	-	-	-
25	Чернігівська область	57	0,58	1,4%	-	-	-
26	м. Київ	82	0,28	2%	-	-	-
27	м. Севастополь	0	-	-	-	-	-
	Усього по Україні	1048	-	21,2%	-	-	-
	Інші країни	-	-	-	-	-	-
	Без адреси	3895	-	78,8%	-	-	-
	Усього	4943	-	-	-	-	-

Примітка.

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

	ЗОЗ, скорочення посад лікарів та медичного персоналу													
27.19	Щодо змін в оплаті праці лікарів та медичних працівників	33												
27.2	Зміна даних про метод автентифікації пацієнта (номер телефону)	244												
27.3	Відкликання пацієнтом згоди на обробку персональних даних	5												
27.4	Внесення до ЕСОЗ декларації від імені пацієнта без його відома	5												
27.5	Неотримання пацієнтом смс-повідомлень з електронними рецептами	2												
27.6	Труднощі під час внесення підписаної декларації про вибір лікаря у ЕСОЗ	59												
27.7	Пропозиції щодо розширення функціоналу ЕСОЗ	14												
27.8	Щодо переліку медичних послуг на первинному рівні та процедури їх отримання	93												
27.9	Щодо переліку медичних послуг на вторинному рівні та процедури їх отримання	396												
Усього		4943	4634	24	10	274	0	0	93	0	391	748	48	4328

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