**Обзор обращений, поступивших в**

**Министерство здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики**

**за первое полугодие 2023 года**

Для повышения эффективности работы органов власти, их подотчетности необходима обратная связь с населением, важной частью которой являются обращения граждан в органы власти.

Работа управления по рассмотрению обращений граждан Министерства здравоохранения направлена на:

1) устранение причин дефектов медицинской помощи;

2) повышение качества и эффективности оказываемой медицинской помощи;

3) совершенствование организационных технологий оказания медицинской помощи.

При анализе работы с обращениями граждан необходимо отметить, что в течение последних лет сохраняется тенденция к росту числа положительно решенных вопросов.

Предоставлены консультации по Телефону Доверия и Вайбер-линии более 1300 гражданину.

В первом полугодии 2023 года наблюдается снижение количества письменных обращений граждан в адрес ведомства за счет предоставления консультаций по Телефону Доверия и Вайбер-линии. Всего поступило в первом полугодии 492 обращения, в 2022 году за аналогичный период поступило - 636 обращений.

Основная доля обращений приходится на оказание медицинской и материальной помощи на лечение, оказание содействие в госпитализации, качество медицинской помощи около 400 обращений.

Жалоб на действия медицинских работников - 54, по сравнению с 2022 годом отмечается рост практически в 2 раза. Однако, в рамках проводимых разбирательств только 3 жалобы нашли свое подтверждение. По результатам проведенных служебных разбирательств в отношении трех медицинских работников объявлено дисциплинарное взыскание.

Обращает на себя внимание количество письменных обращений со словами благодарности медицинским работникам государственных лечебно-профилактических учреждений за истекший период 2023 года от более 100 граждан, на «Телефон Доверия» и посредством Вайбер-линии от 389 граждан.

За отчетный период ведомством проведено более 30 разбирательств по поводу качества медицинской помощи. По результатам проведенных разбирательств было установлено, что медицинская помощь пациентам оказывалась своевременно и в полном объеме.