

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВОСЬМОГО СОЗЫВА

- 9 ЯНВ 2024

№ 52-1/24-02-0

КОМИТЕТ ПО РЕГИОНАЛЬНОЙ ПОЛИТИКЕ
И МЕСТНОМУ САМОУПРАВЛЕНИЮ

Георгиевский пер., д. 2, Москва, 103265 Тел. 8(495)692-87-94 Факс 8(495)692-32-32 E-mail: cllocal@duma.gov.ru

28 12 2023 г.

№ 3.19-17/738

Руководителям законодательных
органов субъектов
Российской Федерации

Уважаемые коллеги!

Комитет Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по региональной политике и местному самоуправлению (далее - Комитет) приглашает принять участие в федеральном проекте «ЗдравКонтроль» (далее – проект), который реализуется с 2022 года на территории субъектов Российской Федерации.

Организаторами проекта выступают Общественная палата Российской Федерации и СО НКО Межрегиональный общественный фонд «Мир молодежи». Проект реализуется в рамках исполнения Федерального закона от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» с использованием гранта Президента Российской Федерации, предоставленного Фондом президентских грантов, при поддержке Министерства здравоохранения Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор), Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор), региональных общественных палат, органов власти и ведущих пациентских организаций.

Проект был единогласно поддержан всеми членами Комитета и рекомендован для реализации во всех субъектах страны на плановый период 2024-2027 годы.

Цель проекта – повышение доступности государственной медицинской помощи для граждан страны, путем создания цифровых сервисов для решения проблем, повышения правовой и медицинской грамотности, активизации форм и мероприятий общественного контроля.

В основу проекта включены лучшие региональные практики взаимодействия с пациентским сообществом и проведения общественного контроля здравоохранения, среди них: медицинские телеграм-чаты (далее – медчаты), гражданские форумы по развитию здравоохранения, пациентские вебинары, эфиры с врачами, дни общественного здоровья, информационные кампании в амбулаторном звене здравоохранения и другие.

Визитной карточкой проекта является система медчатов с участием граждан и представителей медицинских организаций для оперативного решения проблем при обращении за государственной медицинской помощью, а также повышения правовой и медицинской грамотности граждан.

На сегодняшний день проект успешно реализуется в 35 регионах РФ, работают 218 медчатов, а также официальный канал проекта с совокупной аудиторией 541 тыс. участников. Подходы в работе медчатов отличаются от других региональных сервисов (ЦУР, ПОС, Инцидент) и имеют свои отличительные преимущества. С презентацией проекта можно ознакомиться по ссылке <https://zdravcontrol.ru/presentation>.

20 декабря в Общественной палате Российской Федерации были подведены итоги федерального проекта «ЗдравКонтроль» за 2023 год. По итогам работы проекта в 2023 году в

систему медчатов поступило 134 тыс. обращений граждан из разных регионов РФ. Средний процент ответов составил 93%. Средняя продолжительность ожидания ответа в медчате составила всего 21 минуту. О проекте вышло более 7 тыс. публикаций в СМИ и соцсетях. Видео заседания доступно по ссылке: <https://vk.cc/ctmSB9>.

По информации от представителей органов власти – участников проекта по сравнению с 2022 годом, за счет работы медчатов в субъектах РФ, в 2023 году удалось существенно снизить количество обращений граждан в адрес региональных минздравов и надзорных органов, а также повысить уровень удовлетворенности медицинской помощью в первичном звене здравоохранения. В Тамбовской области обращения в ПОС снизились на 36,46%, а в системе «Инцидент» и соцсетях на 44%. В Волгоградской области обращения в рамках Ф3-59 сократились на 19,8%, в ПОС на 43,2%, а в системе «Инцидент» на 25%. В Новосибирской области зафиксировано снижение обращений в общественную приемную губернатора на 50%, а на прямые линии главных врачей на 60%. Обращения на официальные ресурсы Департамента здравоохранения Курганской области снизились на 79%, в администрацию губернатора Астраханской области — на 30,7%, а в ПОС на 32%.

Преимущества работы системы медчатов проекта:

- оперативное решение проблем граждан при нарушениях законодательства в здравоохранении, снижение нагрузки на медицинские организации при подготовке ответов гражданам благодаря цифровому формату взаимодействия;
- обеспечение репутационной безопасности врачей и медицинских организаций в медчатах, за счет модерации всех входящих обращений и соблюдения правил;
- сокращение количества обращений и жалоб в органы власти и социальные сети;
- повышение правовой и медицинской грамотности граждан;
- повышение доверия граждан к системе государственного здравоохранения.

Комитет считает данный проект актуальным и эффективным, способствующим развитию пациент-ориентированной модели здравоохранения, повышению доступности государственной медицинской помощи в первичном звене здравоохранения, формированию среди граждан доверительного отношения к государственной системе здравоохранения и обязательного медицинского страхования.

Просим Вас поддержать реализацию проекта в возглавляемом Вами регионе с 2024 года, дать соответствующие поручения по внедрению и реализации проекта в адрес профильных органов власти, назначив региональных координаторов проекта.

Контактное лицо для взаимодействия: заместитель председателя Комиссии Общественной палаты Российской Федерации по общественному контролю и работе с обращениями граждан, автор и руководитель федерального проекта «ЗдравКонтроль» Мартынов Е.В., +7 (985) 774-55-43, e.martynov@oprfr.ru.

О принятом решении просим сообщить в Комитет.

Примечание: на 7ч.

Председатель Комитета



А.Н. Диденко

При поддержке:



ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ФЕДЕРАЛЬНАЯ
СПЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ



Общественная палата
Российской Федерации
CIVIC CHAMBER OF THE RUSSIAN FEDERATION

Федеральный проект «ЗдравКонтроль»

Мартынов Евгений Вячеславович

ЦЕЛЬ И ИНСТРУМЕНТАРИЙ

Цель проекта - повышение доступности государственной медицинской помощи для граждан страны, путем создания цифровых сервисов для решения проблем, повышения правовой и медицинской грамотности, активизации мероприятий общественного контроля.

- Медицинские чаты для оперативного решения проблем граждан
- Дни здоровья для популяризации общественного здоровья и профилактики заболеваний
- Общественные проверки медорганизаций на предмет доступности медицинской помощи для граждан «глазами пациента»
- Гражданские форумы и встречи с главными врачами для обсуждения проблем на местах
- Пациентские вебинары, эфиры с врачами, информационные кампании в поликлиниках для повышения правовой и медицинской грамотности
- Соцопросы населения по актуальным вопросам и выработка экспертных предложений по системным проблемам в сфере здравоохранения

ТЕЛЕГРАМ-ЧАТЫ «ЗДОРОВЬЕ»



МЕДЧАТЫ

- 218 МЕДЧАТОВ ПО РЕГИОНАМ
- 1535 МЕДОРГАНИЗАЦИЙ
- 35 РЕГИОНОВ - УЧАСТНИКОВ
- 531 000 ПАЦИЕНТОВ



В КАЖДОМ ЧАТЕ



**ПРЕДСТАВИТЕЛИ
МЕДОРГАНИЗАЦИЙ**



**ПАЦИЕНТСКОЕ СООБЩЕСТВО
РЕГИОНОВ-УЧАСТНИКОВ 18+**



**РЕГИОНАЛЬНЫЕ КУРАТОРЫ
ОТ МИНЗДРАВА И ОП РЕГИОНОВ**



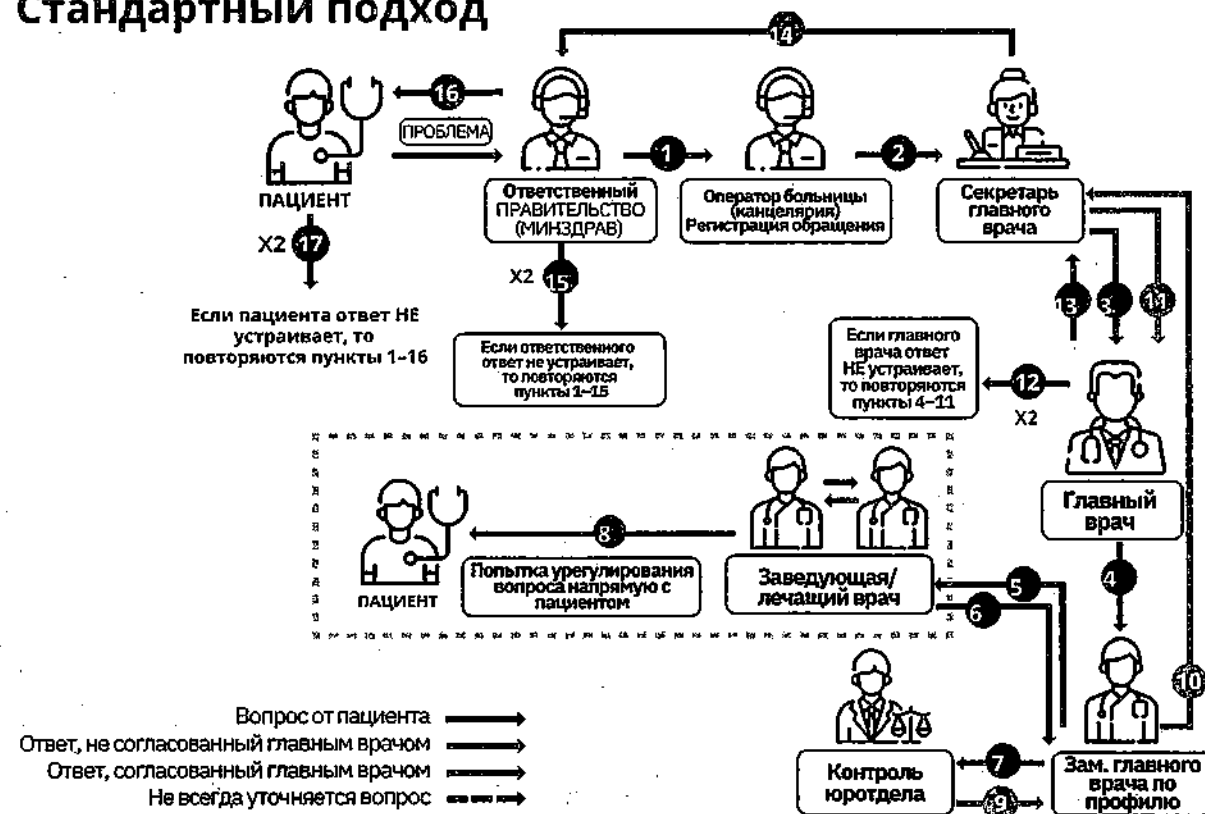
ВЕЖЛИВЫЕ МОДЕРАТОРЫ
(модерация всех входящих обращений
на соответствие единым правилам)

ПРЕИМУЩЕСТВА

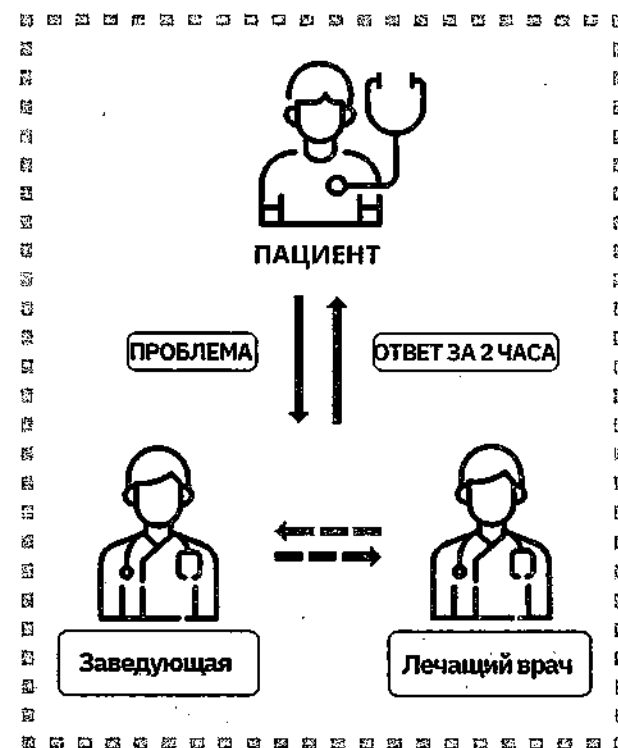
- оперативное решение проблем при нарушениях законодательства
- репутационная безопасность врачей и медорганизаций, снижение нагрузки при подготовке ответов «без бумаги»
- сокращение количества обращений и жалоб в органы власти и соцсети
- повышение правовой и медицинской грамотности пациентского сообщества

МАРШРУТИЗАЦИЯ ЖАЛОБЫ

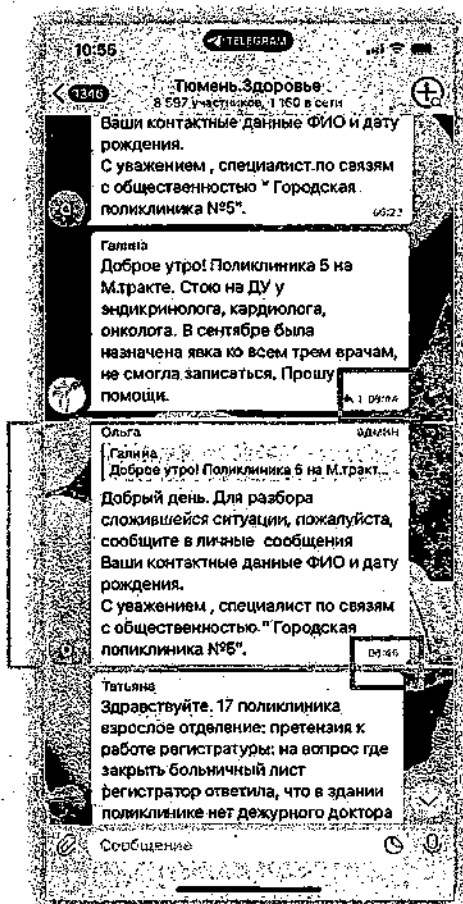
Стандартный подход



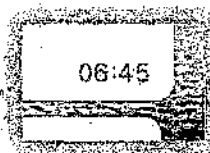
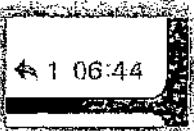
Как работают медчаты



ТЕМАТИКА ОБРАЩЕНИЙ



ОТВЕТ ЗА
1 МИНУТУ



КАКИЕ ПРОБЛЕМЫ РЕШАЮТСЯ В ЧАТАХ?

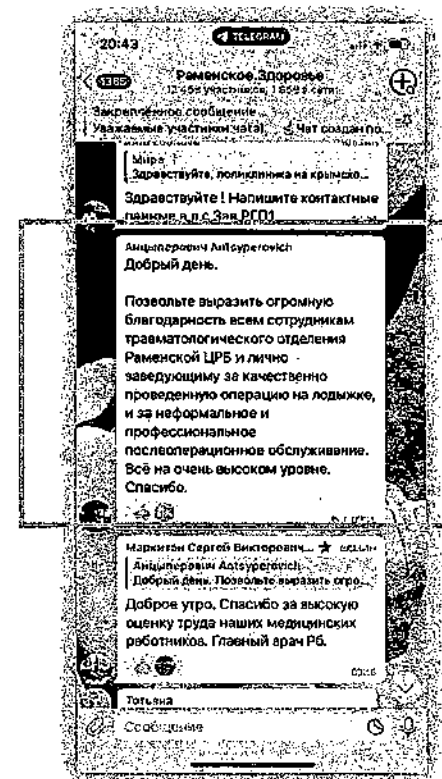
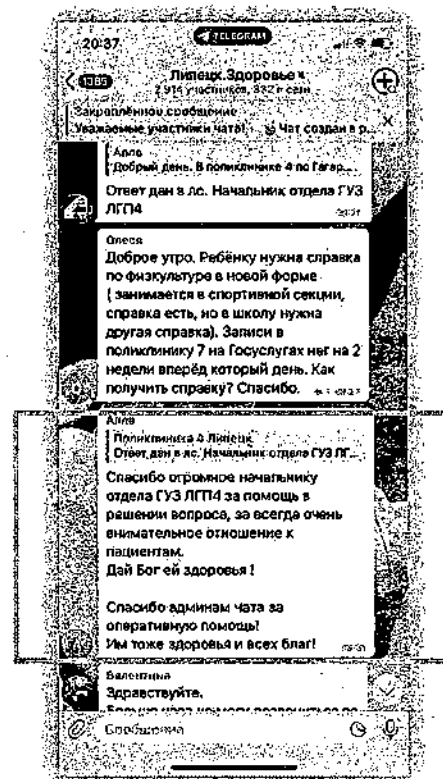
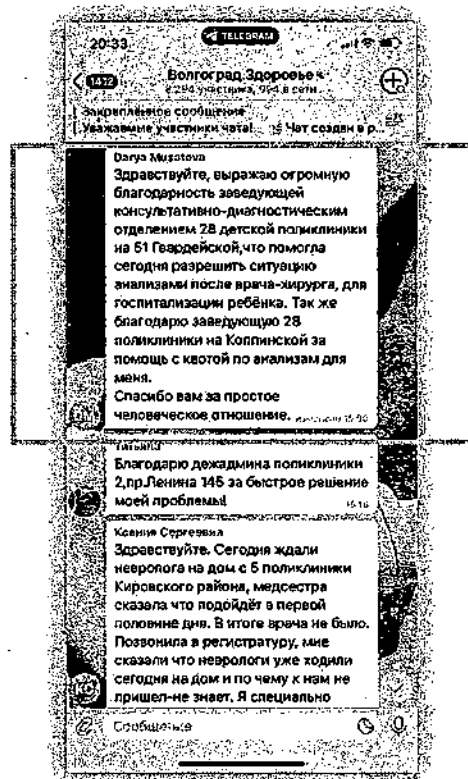
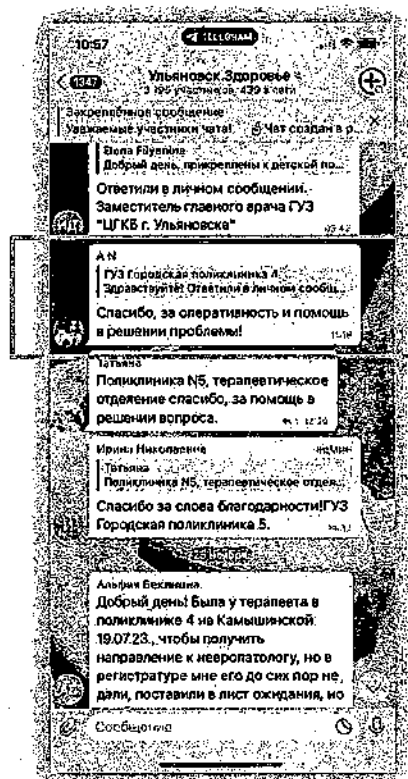
- ЗАПИСИ К ВРАЧАМ;
- ВЫЗОВА ВРАЧА НА ДОМ;
- ОТСУТСТВИЯ МАРШРУТИЗАЦИИ;
- ПЛАНОВОЙ ГОСПИТАЛИЗАЦИИ;
- ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЛЬГОТНЫМИ ЛЕКАРСТВАМИ;
- НАРУШЕНИЯ ПРЕДЕЛЬНЫХ СРОКОВ ОЖИДАНИЯ;
- СПРАВОЧНЫЕ ВОПРОСЫ В ПРИВЯЗКЕ К ПРОБЛЕМЕ;
- НАРУШЕНИЯ ЭТИКИ И ДЕОНТОЛОГИИ;
- НАВЯЗЫВАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДУСЛУГ И ДРУГИЕ.

КАКИЕ ПРОБЛЕМЫ НЕ РЕШАЮТСЯ В ЧАТАХ?

- ПОСТАНОВКИ ДИАГНОЗА;
- НАЗНАЧЕНИЯ ЛЕКАРСТВЕННОЙ ТЕРАПИИ;
- СТОИМОСТИ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ;
- РАБОТЫ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ;
- ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ И ГОСПИТАЛИЗАЦИИ.

ПАЦИЕНТЫ БЛАГОДАРЯТ

В медчатах нельзя ругаться, только вежливое общение. Пациенты здороваются и благодарят за ответы.



МЕДЧАТЫ НУЖНЫ ЛЮДЯМ



№	РЕГИОН	ДА	НЕТ
1	Республика Алтай	75%	25%
2	Республика Башкортостан	89%	11%
3	Республика Калмыкия	75%	25%
4	Республика Карелия	86%	14%
5	Республика Коми	87%	13%
6	Республика Крым	83%	17%
7	Республика Мордовия	87%	13%
8	Республика Саха-Якутия	85%	15%
9	Республика Удмуртия	70%	30%
10	Карачаево-Черкесская Республика	90%	10%
11	Астраханская область	91%	9%
12	Владимирская область	82%	18%
13	Волгоградская область	90%	10%
14	Забайкальский край	82%	18%
15	Ивановская область	74%	26%
16	Иркутская область	87%	13%
17	Курганская область	83%	17%

№	РЕГИОН	ДА	НЕТ
18	Липецкая область	79%	21%
19	Московская область	91%	9%
20	Новгородская область	70%	30%
21	Новосибирская область	86%	14%
22	Орловская область	86%	14%
23	Ростовская область	88%	12%
24	Рязанская область	92%	8%
25	Саратовская область	76%	24%
26	Свердловская область	87%	13%
27	Севастополь	75%	25%
28	Тамбовская область	89%	11%
29	Томская область	66%	34%
30	Тульская область	91%	9%
31	Тюменская область	91%	9%
32	Ульяновская область	81%	19%
33	Хабаровский край	78%	22%
34	Челябинская область	90%	10%
35	Ярославская область	85%	15%
СРЕДНИЙ % ОТВЕТОВ		88%	12%

Даты проведения опроса в медчатах	3-7 апреля
Общее количество регионов - участников	35
Общее количество медчатов по регионам	218
Общее количество участников в медчатах	351 713
Общее количество респондентов (с учетом опроса на Телеграм-канале проекта)	108 762

Рязань.Здоровье
3 822 участника, 595 в он-лайн

Закрепленное сообщение:
Считаете ли вы данный чат нужным в вашем регионе?

Тема: Здравствуйте. Есть направление после медосмотра в детском саду к эндокринологу от 03.04.23г. Как записаться на прием? Первая детская поликлиника.
В гос услугах консультативно-диагностическое отделение номер 3 (оба филиала) данного специалиста не отображаются.

Пользователь: Эльмира
Считаете ли вы данный чат нужным в вашем регионе и способны решать проблемы в медицине?
Анонимный опрос

64% Да, но не обращайтесь
38% Да, уже помогла
7% Нет

571 голосов

Найти Значок
Здравствуйте. Подскажите.

РЕЙТИНГ РЕГИОНОВ - 2023



ПЕРИОД	Январь - Ноябрь 2023		
РЕГИОНЫ	количество обращений	количество ответов	% ответов на обращения
Ульяновская область*	914	906	99%
Московская область	87 002	84 113	97%
Тамбовская область	536	515	96%
Забайкальский край*	692	648	94%
Новосибирская область*	3 827	3 550	93%
Липецкая область*	803	740	92%
Тюменская область	4 619	4 190	91%
Волгоградская область	4 875	4 450	91%
Ростовская область	4 206	3 812	91%
Свердловская область	4 450	4 012	90%
Ивановская область*	591	530	90%
Астраханская область	657	589	90%
Республика Башкортостан	2 934	2 652	90%
Владимирская область	1 412	1 251	89%
Удмуртская Республика	287	255	89%
Томская область*	111	99	89%
Республика Коми	2 130	1 871	88%
Курганская область*	1 014	890	88%
Республика Саха-Якутия*	484	423	87%
Республика Алтай *	238	207	87%

ПЕРИОД	Январь - Ноябрь 2023		
РЕГИОНЫ	количество обращений	количество ответов	% ответов на обращения
Карачаево-Черкесская Республика*	7	6	86%
Рязанская область	2 155	1 838	85%
Челябинская область	1 926	1 573	82%
Республика Карелия	1 276	1 016	80%
Республика Калмыкия*	82	66	90%
Иркутская область	2 839	2 253	79%
Тульская область	955	744	78%
Орловская область *	181	139	77%
Республика Крым*	789	602	76%
Севастополь*	382	276	72%
Хабаровский край*	343	243	71%
Ярославская область	700	495	71%
Новгородская область*	280	193	69%
Республика Мордовия	328	195	59%
Саратовская область	74	30	41%
ИТОГО	134 099	125 372	93%
*Регионы присоединились к проекту 01.03.2023 г.			

КАТЕГОРИРОВАНИЕ ПРОБЛЕМ - 2023



Среднее время на ответ - 21 минута

КАТЕГОРИРОВАНИИ ПРОБЛЕМ	Количество обращений
Запись к врачу	57 401
нет записи к врачам первичного звена и узким специалистам	
Справочные вопросы	25 409
входит ли в ОМС, график работы медорганизаций, пропала запись на сайте, адреса пунктов вакцинации, отсутствие информации на сайте о враче, не работает медоборудование, про самозапись к врачу	
Направления и справки	17 009
направления на операции, консультации, отсутствие маршрутизации пациента, справки для детсада/ школы, на УЗИ/ ЭКГ, форма 057у	
Вызов врача на дом	7 375
врач не пришел в течение суток, вызов отмечен, но врача не было	
Вакцинопрофилактика	5 731
отсутствие вакцины в медорганизации, справочная информация	

Больничный лист	6 982
открыть, закрыть, продлить больничный, если нет записи, не закрыли больничный, не отправили данные в СФР	
Обеспечение лекарствами	4 509
проблемы с обеспечением по федеральной/ региональной льготе, лекарства детям, отказали в выписке, нет в наличии в аптеке, отсутствие в стационарах	
Диспансеризация и профосмотры	3 154
«приписки» в личном кабинете, кому положено, в каком возрасте, какие условия прохождения, график проведения	
Стоматология	2 098
что входит в ОМС, нет записи, навязывание платных услуг	
СВО	157
обращения от семей и участников СВО по получению медицинской помощи, реабилитации, получении ТСР	

НОВОВВЕДЕНИЯ - 2023



- ❖ ПОМОЩЬ С ОТВЕТАМИ НА ПРАВОВЫЕ ВОПРОСЫ В ОНЛАЙН-ЧАТЕ НА КАНАЛЕ ПРОЕКТА;
- ❖ ЗАПРЕТ РАЗМЕЩЕНИЯ И УДАЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ИЗ ОБЩЕЙ ЛЕНТЫ МЕДЧАТА;
- ❖ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОТВЕТОВ ЧЕРЕЗ ОБРАЩЕНИЯ МЕДЮРИСТОВ К ЗАЯВИТЕЛЯМ;
- ❖ УДАЛЕНИЕ АРХИВНОЙ ЛЕНТЫ КАЖДОГО МЕДЧАТА ОДИН РАЗ В ПОЛГОДА;
- ❖ ЗАПРЕТ РАЗМЕЩЕНИЯ ФИО ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ МЕДОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ОТВЕТАХ;
- ❖ СОПРОВОЖДЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ В МЕДЧАТАХ ОТ ЧЛЕНОВ СЕМЕЙ И УЧАСТНИКОВ СВО.

ПО ИТОГАМ 2023 ГОДА ПРОЕКТ РАСТЕТ ПРИМЕРНО НА 10 ТЫС. ЧЕЛОВЕК В МЕСЯЦ

ПЛАНЫ РАЗВИТИЯ ПРОЕКТА - 2024

- РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА В 50 РЕГИОНАХ СТРАНЫ (+15 НОВЫХ РЕГИОНОВ);
- РАСШИРЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ ПРОЕКТА (+ 300 ТЫС. ЧЕЛОВЕК)
- ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С МИНЗДРАВАМИ, ТЕРОРГАНАМИ РОСЗДРАВНАДЗОРА, СМО;
- ПРОВЕДЕНИЕ ФОРУМОВ И ДНЕЙ ЗДОРОВЬЯ, ВЕБИНАРОВ И ЭФИРОВ С ВРАЧАМИ;
- РАЗМЕЩЕНИЕ ПРАВОВЫХ И МЕДИЦИНСКИХ ПОСТОВ В МЕДЧАТАХ И НА КАНАЛЕ,
- ПРОВЕДЕНИЕ СОЦОПРОСОВ НАСЕЛЕНИЯ В МЕДЧАТАХ ПО ПРОБЛЕМАТИКЕ;
- ОБСУЖДЕНИЕ СИСТЕМНЫХ ПРОБЛЕМ С ЭКСПЕРТАМИ И ВЫРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ;
- РАЗМЕЩЕНИЕ ПАРТНЕРСКОЙ ИНФОРМАЦИИ, ПРИВЛЕЧЕНИЕ ДОПФИНАНСИРОВАНИЯ.

УЧАСТИЕ РЕГИОНАЛЬНЫХ МИНЗДРАВОВ



- ✓ НАЗНАЧЕНИЕ РЕГИОНАЛЬНОГО КООРДИНАТОРА ПРОЕКТА (ЯНВАРЬ 2024);
- ✓ УЧАСТИЕ В ОБУЧАЮЩЕМ ВЕБИНАРЕ ПО ПРОЕКТУ (ФЕВРАЛЬ 2024);
- ✓ ПОДКЛЮЧЕНИЕ В МЕДЧАТЫ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ МЕДОРГАНИЗАЦИЙ (ФЕВРАЛЬ 2024);
- ✓ СТАРТ РАБОТЫ МЕДЧАТОВ В НОВЫХ РЕГИОНАХ (1 МАРТА 2024);
- ✓ ПРОВЕДЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ КАМПАНИИ СРЕДИ ЖИТЕЛЕЙ (МАРТ - ДЕКАБРЬ 2024);
- ✓ ПОДГОТОВКА ОТВЕТОВ В МЕДЧАТАХ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН (С МАРТА 2024);
- ✓ УЧАСТИЕ МЕДОРГАНИЗАЦИЙ В ПАЦИЕНТСКИХ ВЕБИНАРАХ (С ФЕВРАЛЯ 2024).

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Руководитель федерального проекта «ЗдравКонтроль»,
заместитель председателя Комиссии Общественной палаты РФ,
по общественному контролю и работе с обращениями граждан,
член Общественного совета при Минздраве России по НОК

Мартынов Евгений Вячеславович

.....



www.zdravcontrol.ru



+7 (985) 774 55 43



e.martynov@opr.f.ru



@martynovevgueni