

Научная статья

Original article

УДК 316.354: 725.5

doi: 10.55186/2413046X\_2023\_8\_12\_656

**АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ: ПРОБЛЕМЫ И  
ТЕНДЕНЦИИ**

**ANALYSIS OF CITIZENS' APPEALS AND COMPLAINTS TO THE  
MINISTRY OF HEALTH OF THE REPUBLIC OF BURYATIA: PROBLEMS  
AND TRENDS**



**Финансирование:** *Статья подготовлена в рамках госзадания № 121030500092-7 (проект «Разработка методологии обоснования направления стратегического развития депрессивного региона в условиях эколого-экономических ограничений»)*

**Башкуева Елена Юрьевна**, кандидат исторических наук, старший научный сотрудник, ФГБУН «Бурятский научный центр СО РАН, E-mail: frombear@mail.ru

**Bashkueva Elena Yurievna**, PhD (History), Senior Researcher, Buryat Scientific Center, E-mail: frombear@mail.ru

**Аннотация.** В статье приведены результаты анализа обращений и жалоб, поступивших в министерство здравоохранения Республики Бурятия по различным каналам в 2022 году, в разрезе причин и медицинских организаций. Представлены особенности организации работы с обращениями и жалобами, штатная численность вовлеченных сотрудников, каналы получения обращений. Анализ показал, что вследствие спада заболеваемости новой коронавирусной инфекцией в регионе общее количество обращений в анализируемый период сократилось на 67% по сравнению с показателем 2021 г. Установлено, что

преобладают обращения, связанные с неудовлетворительным качеством медицинской помощи, а также с просьбой содействия в её оказании и трудностями записями на прием к врачам в медицинских организациях региона. Проблемы качества оказания медицинской помощи обусловлены низкими компетенциями врачебных кадров, что выражается в неправильной диагностике и лечении пациентов. Выявлены медицинские организации – аутсайдеры, на которые поступило максимальное количество обращений – это 2 самые крупные городские поликлиники (№ 6 и № 2), а также центральные районные больницы Заиграевского, Иволгинского и Кабанского районов. Вместе с тем, в 2022 г. впервые стали фиксироваться обращения участников СВО в региональное министерство здравоохранения и подведомственные медицинские организации с целью содействия в оказании медицинской помощи как самим заявителям, так и членам их семей. Обоснована необходимость усиления работы министерства здравоохранения Республики Бурятия и подведомственных медицинских организаций по снижению корневых причин подачи обращений и жалоб пациентов.

**Abstract.** The article presents the results of the analysis of appeals and complaints received by the Ministry of Health of the Republic of Buryatia through various channels in 2022, in the context of causes and medical organizations. The peculiarities of the organization of work with appeals and complaints, the number of staff involved, the channels of receiving appeals are presented. The analysis showed that due to the decline in the incidence of new coronavirus infection in the region, the total number of appeals in the analyzed period decreased by 67% compared to the indicator of 2021. It was found that the predominant appeals are related to the unsatisfactory quality of medical care, as well as requests for assistance in its provision and difficulties in making appointments with doctors in medical organizations in the region. Problems with the quality of medical care are caused by low competence of medical personnel, which is reflected in incorrect diagnosis and treatment of patients. The medical organizations - outsiders, which received the maximum number of appeals, were

identified - these are the two largest city polyclinics (No. 6 and No. 2), as well as central district hospitals of Zaigrayevsky, Ivolginsky and Kabansky districts. At the same time, in 2022, for the first time, applications of SMO participants to the regional Ministry of Health and subordinate medical organizations for assistance in providing medical care to both the applicants and their family members were recorded. The need to strengthen the work of the Ministry of Health was substantiated.

**Ключевые слова:** обращение, жалоба, пациент, медицинская помощь, качество, содействие, доступность, министерство здравоохранения, медицинская организация, Республика Бурятия

**Keywords:** appeal, complaint, patient, medical care, quality, assistance, accessibility, Ministry of Health, medical organization, Republic of Buryatia

Сегодня системы здравоохранения регионов Российской Федерации проходят сложный процесс трансформации в условиях многочисленных внешних вызовов (пандемия COVID-19, СВО и обострение геополитических противоречий) и генезиса цифровой экономики. Важнейшей задачей управления региональным здравоохранением является обеспечение доступной, безопасной и качественной медицинской помощи всем слоям населения, независимо от места проживания пациентов. Письменные обращения граждан в органы государственной власти, наделенные функциями контроля и надзора в области качества и безопасности медицинской деятельности, являются наиболее популярным и доступным способом защиты права на охрану здоровья.

Мировым трендом является повышение вовлеченности пациентов в совершенствование качества медицинской помощи, причем сами системы здравоохранения развитых стран заинтересованы в использовании различных способов получения обратной связи с пациентами, в том числе на основе современных технологий. Что касается мировых тенденций, M. Dixon-Woods, S. McNicol, G. Martin отмечают, что в секторе здравоохранения вопросы безопасности и качества медицинской помощи составляют 33,7% всех жалоб,

вопросы, связанные с управлением (процессы, связанные с приемом, выпиской, выставлением счетов, финансами, обращениями) — 35,1%, а также проблемы в отношениях между персоналом и пациентом (поведение, коммуникация) — 29,1%. [11].

Следует отметить, что вопросы работы с обращениями и жалобами граждан исследовали следующие авторы: М.А. Ахмадова с соавторами [1], Е.Ю. Башкуева [2;3], А.Р. Гайсина с соавторами [4] И.Б. Гарина с соавторами[5], Д.В. Пивень с соавторами [6] , Е.В. Смирнова и О.А. Волкова [7], Т.Г. Светличная с соавторами [8], Т.И. Хохрина[9], Ю.Н. Филиппов [10]. Практически все исследователи данной темы солидарны во мнениях, что для снижения количества обращений пациентов необходимо решать их корневые причины, а также вести работу по повышению правовой грамотности населения в области медицины.

Цель настоящего исследования: анализ обращений и жалоб в министерство здравоохранения Республики Бурятия за 2022 год, выявление основных причин их подачи и медицинских организаций, на которые подано максимальное число обращений. Материалы и методы: ведомственные данные министерства здравоохранения Республики Бурятия по работе с обращениями и жалобами граждан (за 2020-2022 гг.). Использованы следующие методы: статистический, аналитический, контент-анализ.

Организация работы с обращениями граждан в министерстве здравоохранения РБ осуществляется в соответствии с приказом министерства здравоохранения РБ от 10.11.2021 № 980-ОД «Об организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Бурятия». Все обращения граждан, поступающие в министерство, рассматриваются в соответствии с действующим Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В настоящее время все обращения и жалобы граждан поступают в министерство здравоохранения Республики Бурятия по нескольким каналам:

1. Через интернет-приемную и электронную почту.

2. Лично через приемную отдела по работе с обращениями и жалобами граждан министерства здравоохранения Республики Бурятия.
3. Через горячую линию.
4. Почтой России.
5. Через Платформу обратной связи ( ПОС).
6. Через вайбер-чат «Бурятия-инфо».
7. Через социальные сети (система Инцидент-менеджмент).

Сегодня в министерстве здравоохранения РБ вопросами обращений и жалоб занимается 6 сотрудников, работа которых курируется начальником отдела организационно-правовой работы и лично заместителем министра здравоохранения Республики Бурятия - председателем Комитета финансовой и организационно-правовой работы. Еженедельно производится мониторинг поступивших обращений, результаты которого озвучиваются на планерных совещаниях министерства здравоохранения РБ в режиме видеоконференцсвязи с участием всех районных медицинских организаций Республики Бурятия. Обоснованные жалобы озвучиваются всем руководителям медицинских организаций в целях недопущения повторных случаев. Количество обоснованных жалоб является критерием эффективности руководителей подведомственных организаций. Кроме того, руководство министерства здравоохранения РБ регулярно принимает граждан по личным вопросам.

В министерство здравоохранения Республики Бурятия за 2022 г. поступило по разным каналам всего 11360 обращений, что на 23075 меньше, чем в 2021 г. (-67%). Такой резкий спад обращений, безусловно, объясняется окончанием пандемии новой коронавирусной инфекции, бушевавшей в Бурятии в 2020-2021 гг. ( таблица 1).

**Таблица 1. Общее количество и динамика обращений и жалоб в министерство здравоохранения РБ за 2020 -2022 гг.**

№ п.п.	Канал поступления	Годы			Динамика (темпы прироста в %)		
		2020 г.	2021 г.	2022 г.	2021 к 2020 г.	2022 к 2021 г.	2022 к 2020 г.
1.	Отдел обращений и жалоб МЗ РБ	3738	3867	3350	+3,5	-13,4	-10,4
2.	ПОС	12	26393	5615		-78,7	
3.	Инцидент-менеджмент	630	989	901	+57,0	-8,9	+43,0
4.	Бурятия-инфо	Нет данных	3186	1494		-46,8	
5.	ИТОГО	4380	34435	11360	+686,2	-67,0	159,4

По тематике письменных обращений, поступивших в 2022 в Отдел обращений и жалоб министерства здравоохранения РБ, можно выделить следующие основные направления (таблица 2).

**Таблица 2. Основные направления обращений и жалоб в отдел обращений и жалоб в министерство здравоохранения РБ за 2022 г.**

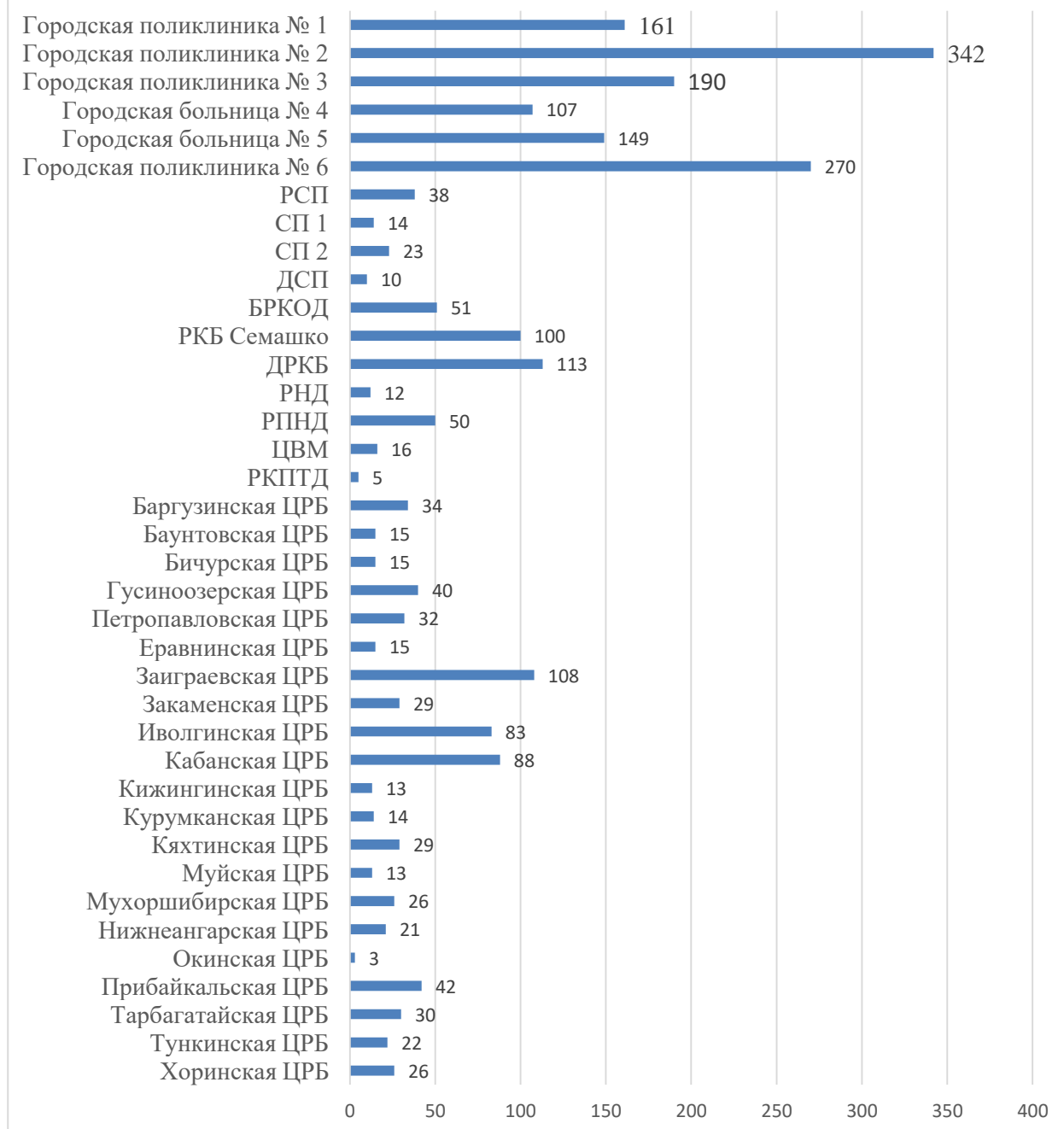
№	Основные направления	Год
		2022 г.+ удельный вес (в%) от общего количества обращений
1.	Качество оказания медицинской помощи	922 (27,5%)
2.	Содействие в оказании медицинской помощи	558 (16,6%)
3.	Обращения по вопросу новой коронавирусной инфекции	180 (5,3%)
4.	Вакцинация от COVID-19	39 (1,1%)
5.	Трудности записи на прием	336 (10%)
6.	Лекарственное обеспечение	218 (6,5%)
7.	Заработная плата медицинских работников (в т.ч. страховые выплаты)	58 (1,7%)
8.	Установление инвалидности	118 (3,5%)
9.	Нарушения этики и деонтологии	93 (2,7%)

10.	Кадровый дефицит	177 (5,2%)
11.	Неудовлетворительные материально-технические условия	140 (4,1%)
12.	Возмещение денежных средств к месту лечения, высокотехнологичная помощь	56 (1,6%)
13.	Иное, не относящееся к медицине	211 (6,3%)
14.	Итого	3350(100%)

По данным таблицы 2, в 2022 гг. больше всего обращений и жалоб заявителей обусловлено неудовлетворительным качеством оказания медицинской помощи – 922 обращения (27,5%). На втором месте – содействие в оказании медицинской помощи – 558 обращений (16,6%). На третьем месте – трудности записи на прием – 336 обращений (10%). Немало обращений поступило по категории «лекарственное обеспечение». Меньше всего обращений и жалоб поступило на темы: «вакцинация от COVID 19» (1,1% от общего числа), «возмещение денежных средств к месту лечения, высокотехнологичная помощь» (1,6% от общего числа), «заработная плата медицинских работников (в т.ч. страховые выплаты)» - (1,7% от общего числа).

В разрезе медицинских организаций наибольшее количество обращений и жалоб в 2022 г. поступило на следующие организации: ГАУЗ «Городская поликлиника № 2» (342), ГАУЗ «Городская поликлиника № 6» (270), ГАУЗ «Городская больница № 4» (107). Среди ЦРБ – на Заиграевскую (108), Кабанскую (88) и Иволгинскую (83). Наименьшее количество обращений и жалоб поступило на Республиканский клинический противотуберкулезный диспансер (5) и Окинскую ЦРБ (3) (рисунок 1).

**Количество обращений и жалоб в разрезе МО  
Республики Бурятия (отдел по работе с жалобами и  
обращениями МЗ РБ), 2022 г.**



**Рисунок 1. Количество обращений и жалоб в разрезе медицинских организаций Республики Бурятия (отдел по работе с жалобами и обращениями министерства здравоохранения Республики Бурятия), 2022 г.**



В столице Республики Бурятия – г. Улан-Удэ лидерами по количеству обращений и жалоб на качество медицинской помощи являются 3 крупнейшие поликлиники – ГАУЗ «ГП № 6» (128 обращений), на втором месте – ГАУЗ «ГП № 2» (104 обращения), на третьем месте – ГАУЗ «ГП № 3» (63 обращения).

Анализ обращений и жалоб показал, что в половине случаев они составлены не самими пациентами, а их ближайшими родственниками. Рассмотрим наиболее типичные причины обращений на качество медицинской помощи. Основная причина – неудовлетворительные с точки зрения пациентов компетенции врачей. При этом заявители требуют проверки компетенций своих лечащих врачей, а также смены врача в случае недоверия и неудовлетворенности проводимым лечением. Следует отметить, что жалобы пациентов поступают как на некачественную диагностику, так и на неэффективное лечение. В 2022 г. в министерство здравоохранения РБ поступила жалоба на терапевта ГАУЗ «Городская поликлиника № 2», пациентка которого скончалась от запущенной пневмонии. Отметим, что в случае неудовлетворительной с точки зрения пациента работы врача-терапевта его можно заменить на врача с другого участка. Однако, сложнее дело обстоит с узкими специалистами, дефицит которых составляют существенную проблему регионального здравоохранения. Так, например, при поступлении в министерство здравоохранения РБ жалобы на неадекватное и непрофессиональное поведение врача нефролога и просьбы назначить другого врача в ГАУЗ «Городская поликлиника № 6», было проведено служебное разбирательство, претензии пациента были признаны необоснованными, носящими субъективный характер и ему рекомендовано обратиться за врачебной помощью в другую медицинскую организацию, так как данный врач работал в поликлинике один. Однако в основной массе обращения в региональное министерство здравоохранения имеют эффект. Так, пациент обратился с жалобой на врача-терапевта ГАУЗ «Городская поликлиника № 2», который затягивают с выдачей направления на МРТ позвоночника и организации консультативного приема врача-невролога. После вмешательства министерства

здравоохранения РБ направление было получено, проведена диагностика и лечение, пациент выздоровел. Следует отметить, что поступает много жалоб на качество медицинской помощи детям, причем даже младенческого возраста при осуществлении патронажа. Родители детей, обслуживаемых в ГАУЗ «Городская поликлиника № 2» в своих обращениях в министерство здравоохранения РБ отмечали, что врачи-педиатры при осмотре допускают грубые нарушения безопасности – не используют медицинские перчатки. Жалобы на неэффективное лечение со стороны врачей-педиатров поступали из многих медицинских организаций республики.

Среди центральных районных больниц лидерами по количеству обращений в связи с неудовлетворительным качеством оказываемой медицинской помощи являются Заиграевская (количество прикрепленного населения: 53), Иволгинская (количество прикрепленного населения: 37) и Кабанская центральные районные больницы (количество прикрепленного населения: 35). Не поступало жалоб на ГАУЗ «Детская стоматологическая поликлиника», что, безусловно, свидетельствует о высоком качестве оказываемой медицинской помощи. Наименьшее количество обращений по данной категории поступило на Окинскую (1), Кижингинскую ЦРБ (2) и Центр восточной медицины (2).

Например, в адрес министерства здравоохранения РБ в 2022 г. поступали жалобы на некачественную диагностику заболеваний и лечения в Заиграевской ЦРБ, в том числе обусловленные низкими компетенциями врачей. Так, на врача хирурга Заиграевской ЦРБ поступила жалоба что он не умеет читать снимки, ставит неправильный диагноз, на врача-хирурга Иволгинской ЦРБ – на некачественное лечение плечевого сустава,

Следует отметить, что ненадлежащее оказание медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Бурятии влекло и летальные исходы. Обычно в таких случаях после поступления обращения в министерство здравоохранения Республики Бурятия его специалистами проводятся внеплановые проверки с выявлением всех обстоятельств, установлением нарушений порядков и

протоколов оказания медицинской помощи. Наиболее известным случаем врачебной халатности, имевшим большой общественный резонанс, была смерть малолетнего Захара Котенко в Детской республиканской клинической больнице в 2019 г. В последствие, судом была доказана халатность врача анестезиолога-реаниматолога данной медицинской организации и он получил реальный срок заключения.

Еще одна причина обращений на качество медицинской помощи связана с изъянами в работе с медицинской документацией, утратой или неправильной подготовкой медицинских документов. В региональное министерство здравоохранения постоянно поступают обращения в связи с утратой амбулаторных карт, результатов анализов, неправильной подготовкой направлений в федеральные медицинские центры, что влечет собой большой стресс для пациентов и крупные финансовые издержки. Так, пациент И. пожаловался на сотрудников ГАУЗ «Городская поликлиника № 2» в связи с неправильной подготовкой документации в федеральный медицинский центр, отсутствием заключения врача-кардиолога, на основании чего ему было отказано в госпитализации и он обоснованно заявил о необходимости возмещения проезда администрацией ГАУЗ «Городская поликлиника № 2», что было в последствии удовлетворено.

Много обращений на низкое качество медицинской помощи зафиксировано на специализированную медицинскую организацию, оказывающую медицинскую помощь больным со злокачественными новообразованиями – ГБУЗ «Бурятский республиканский клинический онкологический диспансер». Анализ письменных обращений показал, что пациенты недовольны как проведенной диагностикой, оперативным и консервативным лечением (химиотерапией, лучевой и радиотерапией). Неудивительно, что онкобольные стараются уехать на обследование и лечение в соседний г. Иркутск, где качество медицинской помощи оказывается на более высоком профессиональном уровне.

Не поступало жалоб на ГАУЗ «Детская стоматологическая поликлиника», что, безусловно, свидетельствует о высоком качестве оказанной медицинской помощи. Наименьшее количество обращений по данной категории поступило на Окинскую (1) и Кижингинскую ЦРБ (2), Центр восточной медицины (2).

Анализ обращений граждан за 2022 г. показал, что по вопросам содействия оказания медицинской помощи обращаются как жители столицы Бурятии г. Улан-Удэ, так и сельских районов. В основном в данных обращениях содержатся просьбы ускорить госпитализацию как в республиканские стационары, так и в федеральные медицинские центры, просьбы выделить квоты на оказание высокотехнологичной медицинской помощи в упрощенном порядке в связи с тяжелым состоянием пациента и быстрым прогрессированием заболевания. Также около трети обращений о содействии связано с трудностью госпитализации в Центр восточной медицины, который славится высоким качеством оказываемой медицинской помощи с использованием интегративных методик (тибетская медицина, ЛФК и т.п.), но имеет небольшой коечный фонд. Отметим, что в 2023 г. была выделена федеральная субсидия на строительство нового корпуса центра, что должно повысить доступность стационарного лечения в центре и снизить число обращений.

Анализ показал, что заявители также обращаются в региональное министерство здравоохранения с просьбами помочь в оформлении документов на инвалидность, помочь с реабилитацией после болезней и травм и т.п.

После начала СВО в 2022 г. в региональное министерство здравоохранения стали поступать обращения её участников с просьбами о содействии оказанию медицинской помощи как им самим, так и членам их семей. Отметим, что такие обращения рассматриваются в первоочередном порядке и их исполнение находятся под личным контролем министра здравоохранения РБ.

В целом, по количеству обращений с целью содействия оказания медицинской помощи среди амбулаторно-поликлинических учреждений лидируют ГАУЗ «Городская поликлиника № 2» (54 обращения), ГАУЗ

«Городская поликлиника № 1» (30 обращений), ГАУЗ «Городская поликлиника № 3» (27 обращений), среди стационаров – ГАУЗ «Республиканская клиническая больница им. Н.А. Семашко» (19 обращений), РПНД (17 обращений), Заиграевская (15 обращений) и Иволгинская (15 обращений) ЦРБ. Не имеют обращений по данной категории РСП, СП 2, РПТД.

По категории «трудности записи» наибольшее количество обращений и жалоб поступило в 2022 г. на ГАУЗ «Городская поликлиника № 2» (46 обращений), ГАУЗ «Городская поликлиника № 6» (24 обращения) и ГАУЗ «Городскую поликлинику № 3». Среди районных ЦРБ – на Кабанскую (4 обращения). Анализ данных показал, что существуют трудности записи в стоматологические поликлиники г. Улан-Удэ, а именно в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 2» (10 обращений), ГАУЗ «Республиканская стоматологическая поликлиника» (9 обращений) и ГАУЗ «Детская стоматологическая поликлиника» (6 обращений).

Из общего числа обращений в 2022 г. наибольшее количество поступило через платформу обратной связи (ПОС). В 2022 г. всего поступило 5615 обращений, что ниже показателя предыдущего года (26393) на 78,7%. Такой резкий спад связан со стабилизацией ситуации по заболеваемости COVID-19.

Тем не менее, наибольшее количество обращений по системе ПОС относится к категории «обращения по проблеме вакцинации или лечения НКВИ» (4004 обращения – 71,3% от общего числа), на втором месте тема «Электронная запись на прием к врачу» (1023 обращения – 18,2% от общего числа, отметим, что данная категория была введена с 01.11.2022 г.), на третьем «Медицина» (558 обращений – 9,9% от общего числа).

В разрезе районных медицинских организаций по платформе ПОС наибольшее количество обращений в 2022 г. поступило в адрес Иволгинской (192 обращения), Заиграевской (128 обращений) и Прибайкальской центральных районных больниц (80 обращений).

По городским медицинским организациям наибольшее количество обращений поступило в адрес ГАУЗ «Городская поликлиника № 6» (812 обращения), ГАУЗ «Городская поликлиника № 2» (775 обращения) и ГАУЗ «Городская поликлиника №3» - (653 обращения). Кроме того, 769 обращений были обработаны и закрыты самими сотрудниками Министерства здравоохранения РБ, а 524 – сотрудниками Республиканского медицинского информационно-аналитического центра (РМИАЦ).

По системе «Инцидент–менеджмент» в 2022 г. всего поступило 901 обращение, что на 8, 9% ниже чем в 2021 г. В разрезе категорий наибольшее количество обращений поступило по вопросам «Трудности записи» (159 обращений, 17,6% от общего количества), «Кадровый дефицит» (107 обращений, 11,9% от общего количества), «Прочее» (89 обращений, 9,8% от общего количества).



**Рисунок 2. Распределение категорий обращений и жалоб по системе «Инцидент-менеджмент», в % от общего количества ( 2022 г.)**

По вайбер-чату «Бурятия – инфо» в 2022 г. всего поступило 1494 обращения, что на 46,8% меньше показателя 2021 г. (3186). Значительную долю обращений составляют уточняющие вопросы по медицинской тематике (1369 обращений – 91,6%). Незначительное количество обращений поступило по вопросам вакцинации от COVID 19 (59 обращений – 3,9%).

**Выводы.** Таким образом, анализ всего массива обращений и жалоб, поступивших в 2022 г. в министерство здравоохранения Республики Бурятия по разным каналам выявил следующее. Во-первых, установлен позитивный момент:

общее значительное снижение количество обращений и жалоб по всем каналам, что обусловлено спадом заболеваемости новой коронавирусной инфекцией. Проведенный анализ позволил выявить медицинские организации – аутсайдеры, на которые зафиксировано самое высокое количество обращений. Это, прежде всего, ГАУЗ «Городская поликлиника № 6», ГАУЗ «Городская поликлиника №2», а также Заиграевская, Кабанская, Иволгинская ЦРБ. Особенно это касается такого важного аспекта как качество медицинской помощи. Руководству данных медицинских организаций совместно с министерством здравоохранения Республики Бурятия целесообразно провести большую организационно - методическую работу по выявлению и устранению корневых причин, способствующих росту обращений и жалоб пациентов, разработать и принять корректирующие действия по их устранению. Новой тенденцией 2022 г. стала подача обращений со стороны участников СВО, которые требовали содействия в оказании медицинской помощи не только в свой адрес, но и для членов их семей. Для решения этого вопроса необходимо усилить координацию работы данного направления со стороны регионального министерства здравоохранения, при необходимости предусмотреть выделение дополнительных коек в медицинских организациях стационарного типа.

#### **Список источников**

1. Амхадова, М.А. Разработка алгоритма превентивной работы с обращениями граждан для руководителей стоматологических поликлиник/ М.А. Ахмадова, М.Г. Сойхер , А.Г. Строганова, А.М. Еникеев // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины – 2021. – №5. – С. 1194- 1200.
2. Башкуева, Е.Ю. Работа Министерства здравоохранения Республики Бурятия с жалобами и обращениями граждан как индикатор качества работы органа исполнительной власти: состояние и проблемы/ Е.Ю. Башкуева// Вестник БГУ. Экономика и менеджмент. – 2020. – №4. – С. 33-43.



3. Башкуева, Е.Ю. Анализ деятельности городской поликлиники по организации работы с обращениями и жалобами граждан/ Е.Ю. Башкуева// Общество: социология, психология, педагогика. – 2020. – №12. – С. 44-48.
4. Гайсина, А. Р. Жалобы граждан на нарушение их прав при получении медицинской помощи/ А. Р. Гайсина, Н. Х. Шарафутдинова // Международный научно-исследовательский журнал. – 2017. – № 04(58). – С. 148–152.
5. Гарина, И.Б., Плутницкий А.Н., Гуров А.Н. Основные направления анализ причин неудовлетворенности населения медицинской помощью на основе обращений граждан и независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями/ И.Б. Гарина, А.Н. Плутницкий, А.Н. Гуров// Менеджер здравоохранения. –2017. – №10. –С. 13-23.
6. Пивень, Д.В. Работа с обращениями граждан и удовлетворение отдельных требований потребителя: что необходимо учитывать медицинским организациям/ Д.В. Пивень, И.С. Кицул, И.В. Иванов// Менеджер здравоохранения. – 2019. – №9. – С. 77-81.
7. Светличная, Т. Г. Медико-правовой анализ обращений пациентов в государственные и муниципальные органы / Т. Г. Светличная, О. А. Цыганова, В. К. Зинькевич // Экология человека. – 2010. – № 2. – С. 50–53.
8. Смирнова, Е.В. Жалобы граждан на доступность и качество медицинской помощи как инструмент оценки эффективности внедрения «Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь взрослому населению»/ Е.В. Смирнова, ОА. Волкова// Проблемы стандартизации в здравоохранении. – 2021. – №3-4. – С. 3-12.
9. Хохрина, Т. И. Организация работы с обращениями граждан в учреждениях здравоохранения / Т. И. Хохрина // Правовые вопросы в здравоохранении. – 2013. – № 4. – С. 30–42.
10. Филиппов, Ю. Н. Работа с письменными обращениями населения как одно из направлений деятельности территориального органа управления

здравоохранением с целью повышения качества медицинской помощи / Ю.Н. Филиппов// Самарский медицинский журнал. – 2007. – № 1-2(35-36). – С. 65-67.

11. Dixon-Woods M., McNicol S., Martin G. Ten challenges in improving quality in healthcare: lessons from the Health Foundation's programme evaluations and relevant literature // BMJ Qual Saf. 2012. April 28. P. 876-884.

### References

1. Amkhadova, M.A. Razrabotka algoritma preventivnoj raboty` s obrashheniyami grazhdan dlya rukovoditelej stomatologicheskix poliklinik [Development of an algorithm of preventive work with citizens' appeals for heads of dental polyclinics] / M.A. Akhmadova, M.G. Soikher , A.G. Stroganova, A.M. Enikeev // Problems of social hygiene, public health and history of medicine - 2021. - №5. - pp. 1194- 1200.
2. Bashkueva, E.Yu. Rabota Ministerstva zdravooxraneniya Respubliki Buryatiya s zhalobami i obrashheniyami grazhdan kak indikator kachestva raboty` organa ispolnitel`noj vlasti: sostoyanie i problemy` [Work of the Ministry of Health of the Republic of Buryatia with complaints and appeals of citizens as an indicator of the quality of work of the executive authority: status and problems] / E.Yu. Bashkueva // Bulletin of BSU. Economics and Management. - 2020. - №4. - pp. 33-43.
3. Bashkueva, E.Yu. Analiz deyatel`nosti gorodskoj polikliniki po organizacii raboty` s obrashheniyami i zhalobami grazhdan [Analysis of the activity of the city polyclinic on the organization of work with appeals and complaints of citizens] / E.Yu. Bashkueva // Society: sociology, psychology, pedagogy. - 2020. - №12. - pp. 44-48.
4. Gaisina, A. R. Zhaloby` grazhdan na narushenie ix prav pri poluchenii medicinskoj pomoshhi [Complaints of citizens about the violation of their rights in receiving medical care]/ A. R. Gaisina, N. H. Sharafutdinova // International Research Journal. - 2017. - № 04(58). - pp. 148-152.
5. Garina, I.B., Plutnitsky A.N., Gurov A.N. Osnovny`e napravleniya analiz prichin neudovletvorennosti naseleniya medicinskoj pomoshh`yu na osnove obrashhenij grazhdan i nezavisimoj ocenki kachestva okazaniya uslug medicinskimi organizaciyami [Main directions of the analysis of the causes of dissatisfaction of the population with

medical care based on citizens' appeals and independent assessment of the quality of service delivery by medical organizations]/ I.B. Garina, A.N. Plutnitsky, A.N. Gurov // Health Manager. -2017. - №10. -pp. 13-23.

6. Piven, D.V. Rabota s obrashheniyami grazhdan i udovletvorenije ot del'ny'j trebovanij potrebitelya: chto neobxodimo uchity'vat' medicinskim organizacijam [Work with citizens' appeals and satisfaction of individual consumer requirements: what medical organizations need to consider] / D.V. Piven, I.S. Kitsul, I.V. Ivanov // Health Care Manager. - 2019. - №9. - pp. 77-81.

7. Svetlichnaya, T. G. Mediko-pravovoj analiz obrashhenij pacientov v gosudarstvenny'e i municipal'ny'e organy [Medico-legal analysis of patients' appeals to state and municipal bodies]/ T. G. Svetlichnaya, O. A. Tsyganova, V. K. Zinkevich // Human Ecology. - 2010. - № 2. - pp. 50-53.

8. Smirnova, E. V. Zhaloby` grazhdan na dostupnost` i kachestvo medicinskoj pomoshhi kak instrument ocenki e`ffektivnosti vnedreniya «Novoj modeli medicinskoj organizacii, okazy`vayushhej pervichnuyu mediko-sanitarnuyu pomoshh` vzrosloму naseleniyu» [ Complaints of citizens about the availability and quality of medical care as a tool to assess the effectiveness of the implementation of the "New model of medical organization providing primary health care to the adult population"]/ E. V. Smirnova, O. OA. Volkova// Problems of standardization in healthcare. - 2021. - №3-4. - pp. 3-12.

9. Khokhrina, T. I. Organizaciya raboty` s obrashheniyami grazhdan v uchrezhdeniyax zdravooxraneniya [Organization of work with citizens' appeals in health care institutions] / T. I. Khokhrina // Legal issues in health care. - 2013. - № 4. - pp. 30-42.

10. Filippov, Yu. N. Rabota s pis`menny`mi obrashheniyami naseleniya kak odno iz napravlenij deyatel`nosti territorial`nogo organa upravleniya zdravooxraneniem s cel`yu povы`sheniya kachestva medicinskoj pomoshhi [Work with written appeals of the population as one of the directions of activity of the territorial health management body in order to improve the quality of medical care] / Yu. N. Filippov // Samara Medical Journal. - 2007. - № 1-2(35-36). - pp. 65-67.

Московский экономический журнал. № 12. 2023

Moscow economic journal. № 12. 2023

11. Dixon-Woods M., McNicol S., Martin G. Ten challenges in improving quality in healthcare: lessons from the Health Foundation's programme evaluations and relevant literature // BMJ Qual Saf. 2012. April 28. pp. 876-884.

**Для цитирования:** Башкуева Е.Ю. Анализ обращений и жалоб в министерство здравоохранения Республики Бурятия: проблемы и тенденции // Московский экономический журнал. 2023. № 12. URL: <https://qje.su/ekonomicheskaya-teoriya/moskovskij-ekonomicheskij-zhurnal-12-2023-54/>

© Башкуева Е.Ю., 2023. Московский экономический журнал, 2023, № 12.