

**Китикова Р.Я., Лебедева А.Ф.**

## **«ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПРАВ ГРАЖДАН ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

*Кафедра общественного здоровья и здравоохранения  
ФГБОУ ВО «Московский государственный медико-  
стоматологический университет им. А.И. Евдокимова»  
Минздрава России*

Одним из основных принципов охраны здоровья граждан в РФ является доступность и качество медицинской помощи. В соответствии со статьей 19 Федерального закона от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациент имеет право на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами. Таким образом, пациент, страдающий от боли, должен получить обезболивание независимо от диагноза, гражданства, пола, возраста, финансового положения, времени суток на всей территории Российской Федерации.

В целях повышения доступности анальгезирующей терапии населению с 07 апреля 2015 года в Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения была открыта «Горячая линия» для приема обращений граждан о нарушении порядка назначения и выписки обезболивающих препаратов.

Следует отметить, что «Горячая линия» по работе с обращениями граждан по соблюдению их прав в сфере охраны здоровья Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения помогает контролю за:

- своевременным обеспечением населения лекарственными средствами, обезболивающими препаратами;
- решением экстренных вопросов по предоставлению обезболивающих (наркотических) препаратов больным всех возрастных категорий;
- соблюдением прав граждан при назначении, выписке и получении лекарственных препаратов.

Принятие мер по обращениям, которые были связаны с нарушениями порядка назначения, выписки и предоставления

обезболивающих препаратов контролируется должностными лицами центрального аппарата Росздравнадзора и Территориального органа Росздравнадзора до момента окончательного решения вопроса, обозначенного в обращении гражданина.

Операторами «Горячей линии» осуществляется «обратная связь» с обратившимися гражданами.

За девять месяцев 2016 года общее количество обращений уменьшилось на 7 % по сравнению с аналогичным периодом 2015 года.

По вопросам обезболивания количество обращений в 2016 году уменьшилось на 60 %. Это может свидетельствовать об эффективности работы «Горячей линии» по действенной помощи в защите прав граждан, нуждающимся в обезболивающих препаратах.

В период с 07 апреля 2015 года (дата создания «Горячей линии») по 31 декабря 2015 года на «Горячую линию» поступило 2659 обращения, из которых по вопросам обеспечения обезболивающими наркотическими препаратами – 710.

В период с 01 января 2016 года по 01 декабря 2016 года на «Горячую линию» поступило 3149 обращений, из которых по вопросам обеспечения обезболивающими лекарственными препаратами — 334 обращения.

Актуальной проблемой при оказании паллиативной помощи остается осуществление контроля за своевременной подготовкой специалистов в области фармакотерапии хронического болевого синдрома, а также соблюдение положений нормативных актов, регламентирующих обращение наркотических средств, ассортимента современных наркотических лекарственных препаратов, в том числе имеющихся в аптечных организациях и на аптечных складах.

Работа «Горячей линии» позволила отследить и устранить выявленные нарушения положений приказа Минздрава России №386н (о внесении изменений в Приказ от 20 декабря 2012 года №1175н «Об утверждении порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения»), вступившего в силу с 01 января 2016 ода (Москва, Краснодарский край, Ростовская область,

Ставропольский край). В частности, наблюдается положительная динамика сокращения количества обращений по таким вопросам, как:

- увеличение срока действия рецепта до 15 дней на наркотические средства;
- запрет на требование о возврате использованных первичных упаковок наркотических средств при выписке новых рецептов;
- предоставление права врачам самостоятельно выписывать рецепты на наркотические средства;
- предоставление право выдачи наркотических средств на 5 дней при выписке из стационара;
- увеличение нормы выписки наркотических средств на 1 рецепт;
- увеличение нормы выписки наркотических средств для пациентов, которым требуется длительная лекарственная терапия.

В период с 07 апреля 2015 года по 31 апреля 2016 года на «Горячую линию» поступило более 30 обращений, касающихся лекарственного обеспечения детей обезболивающей терапией, выявленные проблемы были устранены в самые короткие сроки.

Не лишним будет отметить, что операторы «Горячей линии» имеют возможность оперативно связаться с сотрудниками фондов помощи хосписам «Вера» и «Подари жизнь». По мнению коллег, взаимодействие с подобными фондами является действенным инструментом, позволяющим своевременно выявлять и устранять проблемы, связанные с оказанием паллиативной помощи детскому населению.

Кроме того, за все время работы «Горячей линии» около 1000 обратившихся получили разъяснения по вопросам обеспечения обезболивающими лекарственными препаратами.

Таким образом, на сегодняшний день «Горячая линия» полностью оправдывает свои функции как эффективный инструмент по надзору в сфере здравоохранения, в том числе по такому «болезненному» для нашего общества вопросу, как качественное и своевременное обеспечение обезболивающими лекарственными препаратами. В настоящее время «Горячие линии» во всех субъектах РФ функционируют на постоянной основе, телефоны доступны на официальных сайтах Росздравнадзора и его

территориальных органах и органах государственной власти в сфере здравоохранения регионов.