

## **ЗВІТ**

### **про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за II квартал 2020 року**

Загалом, за II квартал 2020 року на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло 1467 звернень громадян (Додаток 1). З них 25 пропозицій, 1221 заява (клопотання) та 221 скарга.

Таким чином, порівняно з попереднім звітним періодом загальна кількість звернень збільшилась майже на 50%.

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

199 звернень було вирішено позитивно. При цьому, у відповідь на ще 1105 звернень були надані необхідні роз'яснення.

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);
- зміни методу автентифікації (номера телефону) у Електронній системі охорони здоров'я (далі – ЕСОЗ) та припинення декларацій про вибір лікаря;
- можливості придбання та безоплатного забезпечення необхідними лікарськими засобами та медичними послугами.

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, відмовами 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 надання інформації про можливість безоплатного одержання медичних послуг в межах існуючих пакетів (конкретних медичних операцій, діагностичних процедур та лікарських засобів). Серед зазначених звернень особливо

значною залишається доля звернень, що стосуються можливості одержання безоплатного пакету медичних послуг у зв'язку з вагітністю та пологами.

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 130 звернень від людей з інвалідністю та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. 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 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 – 21.

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

---

Додаток 1  
до Звіту про результати розгляду звернень  
громадян НСЗУ за II квартал 2020 року

**ДАНИ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.04.2020 по 30.06.2020**

№ 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	1390	17	17	1	258	22	1149	219	198	13	1032	13	32	3	75	99	1682
2	Від громадян на особистому прийомі	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
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	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
5	з них: від Кабінету Міністрів України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	74	0	4	0	22	3	69	2	1	0	71	0	0	0	6	2	74
	Усього	1467	17	21	1	278	25	1221	221	199	13	1105	13	32	3	81	102	1759

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 авторіві 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 НСЗУ за II квартал 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	13	0,08	0,5%	-	-	-
3	Волинська область	11	0,1	0,4%	-	-	-
4	Дніпропетровська область	68	0,2	2,8%	-	-	-
5	Донецька область	28	0,07	1,1%	-	-	-
6	Житомирська область	12	0,1	0,5%	-	-	-
7	Закарпатська область	22	0,18	0,9%	-	-	-
8	Запорізька область	58	0,35	2,4%	-	-	-
9	Івано-Франківська область	10	0,07	0,4%	-	-	-
10	Київська область	46	0,26	1,9%	-	-	-
11	Кіровоградська область	22	0,24	0,9%	-	-	-
12	Луганська область	9	0,04	0,4%	-	-	-
13	Львівська область	28	0,11	1,1%	-	-	-
14	Миколаївська область	11	0,1	0,4%	-	-	-
15	Одеська область	37	0,16	1,5%	-	-	-
16	Полтавська область	5	0,04	0,2%	-	-	-
17	Рівненська область	13	0,11	0,5%	-	-	-
18	Сумська область	8	0,08	0,3%	-	-	-
19	Тернопільська область	7	0,07	0,3%	-	-	-
20	Харківська область	54	0,2	2,2%	-	-	-
21	Херсонська область	17	0,17	0,7%	-	-	-
22	Хмельницька область	16	0,13	0,7%	-	-	-
23	Черкаська область	13	0,11	0,5%	-	-	-
24	Чернівецька область	8	0,09	0,3%	-	-	-
25	Чернігівська область	44	0,45	1,8%	-	-	-
26	м. Київ	34	0,11	1,4%	-	-	-
27	м. Севастополь	0	-	-	-	-	-
	Усього по Україні	594	-	24,2%	-	-	-
	Інші країни	-	-	-	-	-	-
	Без адреси	1865	-	75,8%	-	-	-
	Усього	2459	-	100%	-	-	-

**Примітка.**

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







	персоналу													
27.1 9	Щодо змін в оплаті праці лікарів та медичних працівників	27												
27.2	Зміна даних про метод автентифікації пацієнта (номер телефону)	108		1										
27.3	Відкликання пацієнтом згоди на обробку персональних даних	5												
27.4	Внесення до ЕСОЗ декларації від імені пацієнта без його відома	2												
27.6	Труднощі під час внесення підписаної декларації про вибір лікаря у ЕСОЗ	20		1										
27.7	Пропозиції щодо розширення функціоналу ЕСОЗ	10												
27.8	Щодо переліку медичних послуг на первинному рівні та процедури їх отримання	43												
27.9	Щодо переліку медичних послуг на вторинному рівні та процедури їх отримання	233												
	Усього	2459	2284	2	9	164	0	0	61	0	101	382	21	1842

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