Департаментом здравоохранения облгосадминистрации проводится постоянная работа с обращениями граждан. Любая жалоба на медицинские и социальные услуги, просьбы о помощи не остаются без внимания. В рамках действующего Законодательсва Украины оказывается помощь граждан в виде разъяснительной работы, а также решаются насущные проблемы. Так, за 1 полугодие 2013 года общее количество обращений граждан в Департамент здравоохранения составило **934, що на 2,7 % больше чем за 1 полугодие 2012 года.**

Из **38 обращений** поданый на личном приеме в Департаменте здравоохранения в 19 случаях даны разъяснения, в 19-ти решения в пользу пациентов приняты удовлетворительно.

На 1 месте среди обращений стоят вопросы оказания медицинской помощи **(387 случаев**), на втором месте – медико-социальная экспертиза **(131 случай**), на третьем месте – обеспечение бесплатными медикаментами – **89 случаев.**

**В 32 случаях** граждане обращались по вопросам реорганизации медицинских учреждений. Эти обращения пораждаються не умением некоторых руководителей учереждений, их заместителей, врачей общаться с гражданами, вести на местах разъяснительную работу, что все реформы в здравоохранении, прежде всего, направлены на благое дело. В условиях бюджетного дефицита, снижением численности населения в области и в Украине в целом, содержать оргомное количество полупустых зданий поликлиник, стационаров – это ущерб, в первую очередь пациентам (нет средств на приобретение нового оборудования, новых технологий, все деньги уходят на оплату отопления, электроэнергии, зарплату медицинскому персоналу). Поэтому, все реформы проводимые в области, **направлены только на улучшение качества и доступности медицинской помощи населению! Другого быть не может и не будет!**

Для более оперативного реагирования на обращения граждан по вопросам здравоохранения с 2011 года работает **телефон «гарячей линии» Департамента здравоохранения облгосадминистрации (тел. 533-433), телефон «гарячей линии» по вопросам экстренной медицинской помощи (тел. 500-191).**

За 1 полугодие 2013 года зафиксировано **45 обращений**, большая часть которых касалась оказания медицинской помощи льготным категориям населения и иммунопрофилактики. Специалистами в телефонном режиме даються исчерпывающие ответы на все вопросы граждан.

Направить обращение на рассмотрение в Департамент здравоохранения облгосадминистрации возможно отправив его почтою или предоставить лично по адресу: **91016, г. Луганск, пл. им. Героев ВОВ, 3-х, каб. 413** *(отдел обращений -* *главный специалист* *отдела по организации оказания медицинской помощи взрослому населению Департамента здравоохранения Мамедовой Э.Б.)*

С апреля 2013 года, ежемесячно нач. отдела организации медицинской помощи взрослому населению Департамента здравоохранения Чижевской И.Н. подается отчет в Министерство здравоохранения Украины об обращениях граждан, их содержанию и количестве решений по сути проблемы.

Начальник отдела по организации медицинской помощи

Взрослому населению Департамента здравоохранения И.Н.ЧИЖЕВСКАЯ