

УДК 615 (571.56-37)

**Тарабукина Сардана Макаровна**

кандидат фармацевтических наук,  
доцент кафедры фармакологии и фармации,  
медицинский институт ФГАОУ ВО «Северо-Восточный  
федеральный университет им. М.К. Аммосова»,  
[tcmx@mail.ru](mailto:tcmx@mail.ru)

**Мошкова Людмила Васильевна**

доктор фармацевтических наук, профессор, профессор кафедры  
технологии получения лекарств и организации фармацевтического дела  
факультета повышения квалификации,  
Российский университет дружбы народов  
[Imoshkova1@yandex.ru](mailto:Imoshkova1@yandex.ru)

**Sardana M. Tarabukina**

Ph. D. in pharmacy, associate Professor  
of pharmacology and pharmacy Department of the medical Institute  
of the North-Eastern Federal University. M. K. Ammosov  
[tcmx@mail.ru](mailto:tcmx@mail.ru)

**Lyudmila V. Moshkova**

doctor of pharmaceutical Sciences, Professor, Professor of the Department of  
technology of drug production and organization of pharmaceutical business of  
the faculty of advanced training of the RUDN University  
[Imoshkova1@yandex.ru](mailto:Imoshkova1@yandex.ru)

**Анализ обращений граждан в Министерство здравоохранения  
Республики Саха (Якутия) по вопросам лекарственного обеспечения**

**An analysis of citizens' appeals to the Ministry of Health of the  
Republic of Sakha (Yakutia) on medicines supply issues**

*Аннотация.* В данной статье был проведен анализ тематики обращений граждан в Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия) по вопросам лекарственного обеспечения. Рассчитан коэффициент частоты обращений граждан по вопросам лекарственного обеспечения по муниципальным образованиям и медицинским организациям г. Якутск. При сохранении факторов, обуславливающих данную тенденцию, спрогнозирована тенденция роста обращений граждан по вопросам лекарственного обеспечения.

**Ключевые слова:** обращения граждан, конституционное право, лекарственные препараты, сроки рассмотрения, частота обращений

**Summary.** The subjects of citizens' appeals to the Ministry of health of the Republic of Sakha (Yakutia) on issues of drug provision were studied. The calculated ratio of the frequency of references of citizens on the issues of drug

*supply for the municipalities and health organizations Yakutsk. With the preservation of the factors that cause this trend, the tendency of growth of citizens' appeals on issues of drug provision is predicted.*

***Keyword:** citizens' appeals, constitutional law, medicines, terms of consideration, frequency of appeals*

## **Введение**

Право каждого человека на охрану здоровья и медицинскую помощь является общепризнанной нормой международного права и закреплено в Конституции Российской Федерации.

Статья 33 Конституции РФ гарантирует право граждан обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления и таким образом реализовывать и защищать свои права, свободу и законные интересы, права, свободу и законные интересы других лиц и участвовать в управлении делами государства. [1]

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. [3]

Количество и рост обращений граждан в Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия) (далее- МЗ РС(Я) по вопросам лекарственного обеспечения (далее –ЛО) свидетельствует о том, что вопросы доступности лекарственной помощи для населения остаются весьма актуальными.

## **Материалы и методы**

В проведении исследования были использованы обращения граждан, поступившие в МЗ РС(Я) за 2016 - 2017 годы, по вопросам ЛО населения, отчетные данные по обращениям граждан МЗ РС(Я).

## **Результаты и обсуждение**

Общий порядок реализации статьи 33 Конституции РФ имеет достаточно широкую правовую регламентацию.

Работа с обращениями граждан входит в методику определения рейтинга эффективности и результативности деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия).[2]

За 2016 год доля обращений в МЗ РС(Я) по вопросам ЛО составила 17,3%, за 2017 год – 22,1%.

Обращения, которые поступают в МЗ РС(Я) по вопросам ЛО, имеют широкое разнообразие вопросов, но при этом, среди них на протяжении последних лет наблюдается высокая доля вопросов по доступности лекарственной помощи льготной категории населения.

Прямые обращения в МЗ РС(Я) по вопросам ЛО составили в 2016 году – 63%, в 2017 году- 53,6%.

Обращения граждан по вопросам ЛО, перенаправленные из Администрации Президента РФ на рассмотрение и решение в МЗ РС(Я), в

общем объеме поступивших обращений по вопросам лекарственного обеспечения составили в 2016 году - 10%, за 2017 год -7,3%, обращения граждан из Министерства здравоохранения РФ в 2016 году -10%, в 2017 году -13.1% обращений. Удельный вес обращений в адрес Главы Республики Саха (Якутия) по вопросам ЛО составил в 2016 году -4,1%, в 2017 году – 7,3% в общем объеме обращений граждан по ЛО.

Коэффициент частоты обращений граждан в МЗ РС(Я) (количество обращений на 100 тысяч жителей) в 2016 году по всем вопросам в среднем по республике составляет 105,1, за 2017 год -109,4, в том числе коэффициент частоты обращений по вопросам ЛО в среднем по республике за 2016 год составил -14,58, за 2017 год – 19,21.

Для расчета линии тренда количества поступающих обращений граждан по вопросам ЛО в МЗ РС(Я) проанализировано количество обращений по месяцам за 2016-2017 годы. В 2016 году наибольшее количество обращений граждан по вопросам лекарственного обеспечения поступило в апреле-мае, в 2017 году в марте, мае и в октябре.

На рисунке 1 показана линейная линия тренда, полученная путем применения метода аппроксимации данных, представляющих количество обращений граждан по вопросам ЛО в МЗ РС(Я) за два года (двадцать четыре месяца). Как видно, наблюдается четкая тенденция роста обращений граждан. В связи с тем, что данный показатель является одним из важнейших индикаторов доступности лекарственной помощи для населения, существует необходимость отдельного изучения факторов, обуславливающих появление обращений граждан по вопросам лекарственного обеспечения.

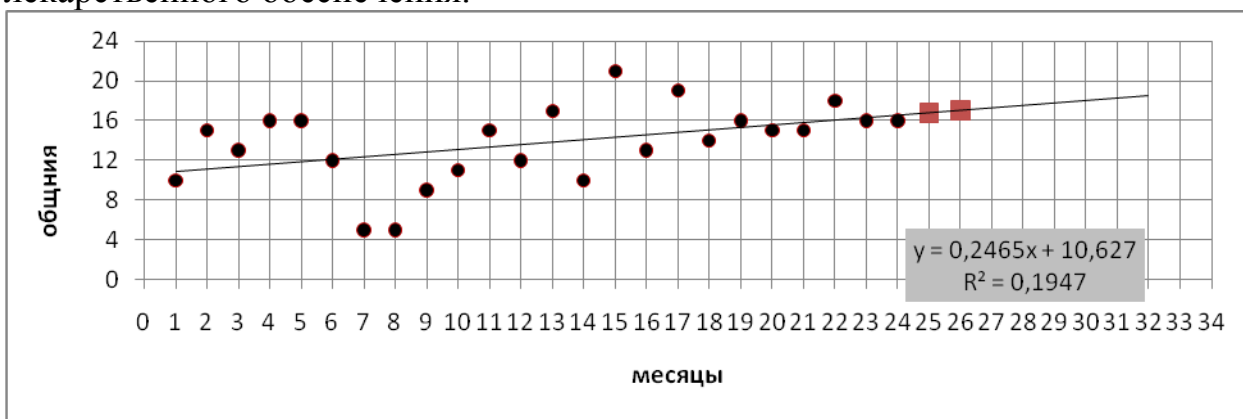


Рисунок 1. Линейная линия тренда количества обращений за 2016-18 годы

Лекарственные препараты, часто указываемые в обращениях граждан, классифицированы по анатомо - терапевтическо - химической номенклатуре (далее –АТХ), выявлена доля каждой группы по АТХ в обращениях граждан за два года. Наибольший процент в обращениях граждан и общественных организаций за два года неизменно составляют препараты для лечения сахарного диабета – инсулинов и их аналогов, гипогликемические препараты, иммунодепрессанты,

противоэпилептические, онкологические препараты, а также тест-полоски для определения уровня сахара в крови.

Изменение доли от общего объема обращений по вопросам ЛО в сторону увеличения из 21 групп АТХ имеют 12 АТХ, что составляет 57%.

На основе самоидентификации заявителей и тех вопросов, которые они поднимают, предпринята попытка определения социального статуса авторов обращений по вопросам ЛО. Большинство авторов обращений – 69% - это граждане, которые защищают свое право на охрану здоровья, медицинскую и лекарственную помощь. Следует отметить, что 70 % заявителей составляют лица с онкологическими заболеваниями, сахарным диабетом.

Доля законных представителей (родителей и опекунов) лиц, которые не достигли 18 лет, составляет 18,3% из общего количества заявителей по вопросам ЛО, при этом, из них 16% защищают права и интересы детей-инвалидов.

Доля родственников составляет 8,6 %. Обращения общественных организаций и коллективных обращений составляет 4,1%. Из них 50% защищают интересы пациентов с онкологическими заболеваниями и детей, больных сахарным диабетом.

Проведена оценка качества ответов на обращения заявителей по вопросам лекарственного обеспечения за два года (2016-2017 г) по 5 балльной системе. При этом использован показатель «оценка ответов на обращения, полученные из исполнительных органов государственной власти РС(Я)» из системы показателей и интерпретации оценки работы с обращениями граждан и организаций исполнительных органов, государственной власти Республики Саха (Якутия). [2]

Оценка ответов состоит из следующих показателей результативности эффективной работы с обращениями граждан и организаций:

- 1) соблюдение сроков ответа;
- 2) всесторонность и объективность рассмотрения обращения;
- 3) правовая обоснованность принятого решения.

Соблюдение всех показателей подразумевает 5 баллов, трех показателей -4 балла, двух показателей -3 балла, одного показателя – 2 балла, не соблюдены все показатели -1 балл. Сводный показатель имеет следующие границы:

Балльная оценка	Наименование показателя	Границы оценки
«5» -	Высокий	85-100%
«4» -	Выше среднего	70-85%
«3»-	Средний	50-70%
«2»-	Ниже среднего	35-50%
«1»	Низкий	Менее 35%

Большая часть объема обращений, поступивших в МЗ РС(Я) по вопросам ЛО, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации

письменного обращения. В 2016 году 2 % от общего объема ответов направлено заявителям в течение 3 дней со дня регистрации, 0,6 % в течение 4-7 дней, 3,1 % в течение 8-10 дней, 4,8 % - в течение 11-14 дней, 18 % - в течение 15-21 дней, 60,4% - в течение 22-30 дней. В 2016 году на 11,1% обращений граждан ответы направлены с нарушениями сроков рассмотрения - свыше 30 дней без продления.

В 2017 году 2,6% от общего объема ответов рассмотрено и направлено заявителям в течение 3 дней со дня регистрации письменного обращения, 5,2% - в течение 4-7 дней, 4,2% - в течение 8-10 дней, 2,6%- в течение 11-14 дней, 14,2% - в течение 15-21 дней, 70% - в течение 22-30 дней. Доля ответов, направленных с нарушениями сроков рассмотрения граждан за 2017 год составляет 2,1%.

Для оценки ответов на обращения по показателю «всесторонность и объективность рассмотрения обращения» ответы по тематике классифицированы на следующие категории:

- ответы содержат общие разъяснения нормативно-правовых актов – 28%;
- ответы содержат конкретные решения и подробные, понятные рекомендации –19%;
- ответы даны не по сути вопроса заявителя-6,25%;
- приняты меры, решающие вопросы заявителя-16%;
- приняты меры, но требуется дополнительный контроль их исполнения -22%;
- ответы содержат формальные разъяснения, вопрос заявителя не решен – 8,8%.

В 3,5% ответах содержится общая информация, что аукционы проведены, государственные контракты заключаются, при этом о решении вопроса заявителя отсутствует информация. В 2,8 % ответах заявителям указывается сумма отпущенных рецептов с приложением реестра, но не содержатся ответы на поставленные вопросы.

Таким образом, по сумме сводного показателя, состоящего из трех вышеописанных критериев оценки качества ответов, граница оценки составляет в диапазоне 50-70%, что означает три по пятибалльной системе.

#### ***Литература:***

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
2. Об утверждении Методики определения показателя работы исполнительного органа государственной власти Республики Саха (Якутия) с обращениями (запросами) граждан и организаций [Текст]: Приказ Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) №12-ПА от 29 августа 2014 года;
3. «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»: Федеральный Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 года. №59.

#### ***Literature:***

1. *Constitution of the Russian Federation of December 12, 1993;*
2. *About the statement of the Technique of definition of an indicator of work of executive body of the government of the Sakha (Yakutia) Republic with addresses (inquiries) of citizens and the organizations [Text]: The order of Administration of the Head of the Sakha (Yakutia) Republic and the Government of the Sakha (Yakutia) Republic No. 12-PAS of August 29, 2014;*
3. *"About an order of consideration of the address of citizens of the Russian Federation": Federal law of the Russian Federation of May 2, 2006. No. 59.*