

# Отчет о работе с письменными и устными обращениями граждан в Комитете по здравоохранению

## **1. Информация о работе с обращениями граждан в Комитете по здравоохранению**

В II квартале 2021 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **6821** письменных обращений граждан.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения **94,5%**

В том числе:

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	<b>18%</b>
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	<b>45%</b>
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	<b>13%</b>
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	<b>16%</b>
По вопросам контроля качества медицинской помощи	<b>8%</b>

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организовано и проведено 448 внеплановых документальных проверок по выявлению соответствия качества оказанной медицинской помощи, установленным порядкам и стандартам в сфере здравоохранения по обращениям граждан. По результатам составлены Акты проверок, предписания об устранении выявленных нарушений направлены в адрес Администраций Учреждений. Заявителям даны разъяснения с учетом ст.13 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ в установленный законом срок.

## **2. Устный прием граждан**

**Прием устных обращений граждан осуществляется по телефону «горячей линии» Комитета по здравоохранению 63-555-77 круглосуточно.**

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 315 обращений, в том числе приняты меры по 39 обращениям, даны разъяснения – 3342, не поддержано – 1.

Большинство вопросов в обращениях граждан связаны с распространением коронавирусной инфекции (COVID -19) в Санкт-Петербурге:

-вопросы профилактики, в том числе вопросы вакцинации от новой коронавирусной инфекции COVID -19;

-вопросы льготного лекарственного обеспечения.

### **Личный прием граждан осуществлен:**

Председателем Комитета по здравоохранению Лисовцом Д.Г – 4 гражданина  
Первым заместителем председателя Комитета по здравоохранению Сараной А.М. - 10 граждан;

Начальником Отдела по организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению Комитета по здравоохранению Соловьевой Л.В – 5 граждан

Начальником Отдела медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения Комитета по здравоохранению Ремизовым М.Л. – 2 гражданина;

26.05.2021 председатель Комитета по здравоохранению Лисовец Дмитрий Геннадиевич вместе с заместителем прокурора города Александром Викторовичем Чубыкиным провели личный прием граждан по вопросам соблюдения законодательства в сфере здравоохранения.

Выслушали 9 жителей нашего города, которые пришли со своими проблемами, вопросами и предложениями. Большинство из них касалось качества оказания медицинской помощи в городских стационарах.

Так же, начальником и специалистами Управления по организации работы фармацевтических учреждений и предприятий проведено 12 приемных дней в каждую рабочую среду с 10.00 до 17.00 или до последнего посетителя, где осуществлен прием без предварительной записи всех пришедших граждан в порядке живой очереди по вопросам лекарственного обеспечения.

По результату приема граждан в 95% случаев вопросы граждан решены, помощь организована, в остальных случаях, как правило не относящихся к компетенции Комитета по здравоохранению – даны подробные разъяснения по существу поставленных вопросов.