

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 IV квартале 2020 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **6261** 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	15%
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	37%
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	13%
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	18%
По вопросам контроля качества медицинской помощи	6%
Прочие вопросы	11%

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организовано и проведено 399 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 369 обращений, в том числе приняты меры по 13 обращениям, даны разъяснения – 3842, не поддержано – 4.

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

- вопросы где и как сдать анализы, компьютерную томографию, какие показания для бесплатного проведения анализа, как определяют коронавирусную инфекцию;
- вопросы профилактики, в том числе вопросы вакцинации;
- вопросы, связанные с порядком получения единовременных выплат медицинскими работниками, пострадавшими вследствие оказания помощи пациентам с новой коронавирусной инфекцией;
- вопросы посещения родственниками пациентов находящихся в стационарах перепрофилированных под прием пациентов с выявленной новой коронавирусной инфекцией
- вопросы льготного лекарственного обеспечения.

Личный прием граждан в IV квартале 2020 года в Комитете по здравоохранению не осуществлялся.