

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 2021 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **9512** письменных обращений граждан.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения	81%
В том числе:	
По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	9%
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	49%
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	7%
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	11%
По вопросам контроля качества медицинской помощи	5%
Прочие вопросы	19%

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организованы и проведены 470 внеплановых 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 442 обращений, в том числе приняты меры по 158 обращениям, даны разъяснения – 4008.

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

- вопросы медицинской профилактики против коронавирусной инфекции;
- вопросы о порядке получения QR-кода для вакцинированных и переболевших граждан, а также о порядке получения справки о медицинских противопоказаниях к вакцинации
- вопросы посещения родственниками пациентов, находящихся в стационарах, перепрофилированных под прием пациентов с выявленной новой коронавирусной инфекцией
- вопросы льготного лекарственного обеспечения

За истекший период в Комитете по здравоохранению было проведено 399 личных приемов граждан. Из них 388 личных приемов были проведены Управлением по организации работы фармацевтических учреждений и предприятий в рамках еженедельных приемов в порядке живой очереди, на которых проводилась информационно-просветительная работа среди льготных категорий жителей города, имеющих право на набор социальных услуг.