

Аналитическая справка о работе с письменными и устными обращениями граждан в Комитете по здравоохранению

В I квартале 2024 года в Комитете по здравоохранению (далее – Комитет) зарегистрировано **5 748** обращений граждан.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения, их доля от общего количества вопросов составляет **84 %**, из которых:

По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	27 %
По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	13 %
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	17 %
По вопросам обеспечения лекарствами, в том числе по ДЛЮ	19 %
По вопросам контроля качества медицинской помощи	8 %
Прочие вопросы	16 %

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 258 обращений, в том числе приняты меры по 97 обращениям, даны разъяснения – 2 278, не поддержано – 0.

В I квартале 2024 года в обращениях граждан, поступавших в Комитет, наиболее часто встречались вопросы, связанные с обеспечением льготной категории граждан лекарственными препаратами импортного производства, а также вопросы дефицита лекарственных препаратов, в том числе ЖНВЛП (жизненно необходимые и важнейшие лекарственные препараты). Гражданам даны разъяснения о замещении доли импортных препаратов на препараты отечественного производства, предоставлена информация о закупках и сроках поставки лекарственных препаратов в аптеки города.

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета организованы и проведены 2 плановые и 450 внеплановых проверок по выявлению соответствия качества оказанной медицинской помощи, установленным порядкам и стандартам в сфере здравоохранения по обращениям граждан. По их 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.

Также начальником и специалистами Управления по организации работы фармацевтических учреждений и предприятий проведено 12 приемных дней в каждую рабочую среду с 09.30 до 17.00, где осуществлялся прием без предварительной записи всех пришедших граждан в порядке живой очереди по вопросам лекарственного обеспечения.

В отчетном периоде в общем количестве проведено 15 личных приемов граждан заместителями председателя Комитета. Председателем Комитета проведено 2 личных приема граждан.