

# 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 I квартале 2021 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **6877** письменных обращений граждан.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения **94,6%**

В том числе:

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	<b>19%</b>
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	<b>37%</b>
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	<b>12%</b>
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	<b>21%</b>
По вопросам контроля качества медицинской помощи	<b>8%</b>
Прочие вопросы	<b>3%</b>

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организовано и проведено 351 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 231 обращение, в том числе приняты меры по 30 обращениям, даны разъяснения – 3335, не поддержано – 0.

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 осуществлен:

Первым заместителем председателя Комитета по здравоохранению Сараной А.М. - 1 гражданин;

Начальником Отдела по организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению Комитета по здравоохранению Соловьевой Л.В – 3 гражданина;

Начальником сектора здорового образа жизни Отдела по организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению Комитета по здравоохранению Шашкиным А.В. – 1 гражданин;

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

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.

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 94% 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.