

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 2019 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **6646** письменных обращений граждан.

Из них **578 (6,7%)** обращений содержали слова благодарности в адрес сотрудников медицинских Учреждений и были доведены до сведения Администраций Учреждений.

В сравнении с I кварталом 2018 года общее количество обращений увеличилось на **31%**.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения **96,4%**

В том числе:

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	15,4%
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	30,4%
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	20,6%
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	30,1%
По вопросам контроля качества медицинской помощи	3,5%

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организовано и проведено 117 внеплановых документарных 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.

В ходе проведения личных приемов Председателем Комитета по здравоохранению и уполномоченными им лицами в Комитете по здравоохранению в I квартале 2019 год было принято 65 граждан по тематикам:

1. По вопросам организации амбулаторной помощи взрослому населению, а также по работе медицинских учреждений амбулаторно-поликлинического звена взрослой сети;
2. По вопросам организации медицинской помощи взрослым в лечебных учреждениях со стационаром;
3. По вопросам помощи в организации медицинской помощи детям;
4. По вопросам организации санаторно-курортного лечения и реабилитации;
5. По вопросам лекарственного обеспечения.

Прием граждан осуществлен:

Председателем Комитета по здравоохранению Лисовцом Д.Г. – 9 граждан;

Первым заместителем председателя Комитета по здравоохранению Сараной А.М. - 10 граждан

Заместителем председателя Комитета по здравоохранению Гранатович О.В. – 6 граждан;

Заместителем председателя Комитета по здравоохранению Кабушкой Я.С. – 1 гражданин;

Начальником Отдела по организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению председателя Комитета по здравоохранению Соловьевой Л.В – 25 граждан;

Начальником Отдела организации стационарной медицинской помощи взрослому населению Комитета по здравоохранению Дейнегой В.И. - 10 граждан;

Начальником Отдела медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения Мелентьевой Л.Н. – 2 гражданина;

Начальником Отдела по организации медицинской помощи матерям и детям Комитета по здравоохранению Андриянычевой Н.В. – 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 13.00 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 90% 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.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 90 обращений, в том числе приняты меры по 90 обращениям, даны разъяснения – 1524, не поддержано – 0.