

# 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 2022 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано 8507 письменных обращений граждан.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения	82%
В том числе:	
По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	9,4%
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	42,6%
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	9,2%
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	17%
По вопросам контроля качества медицинской помощи	3,8%
Прочие вопросы	18%

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организованы и проведены 265 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 249 обращений, в том числе приняты меры по 123 обращениям, даны разъяснения – 3106, не поддержано – 1.

Большинство вопросов в обращениях граждан были связаны с наличием лекарственных препаратов, в том числе ЖНВЛП, в Санкт-Петербурге:

- вопросы о наличии льготных лекарственных препаратов в аптеках города;
- вопросы о поставках лекарственных препаратов импортного производства;
- вопросы амбулаторного лечения пациентов с диагнозом covid-19;
- вопросы, связанные с оказание услуг в электронном виде: открытие дистанционного больничного листа пациенту, вызов врача на дом через службу 122

За истекший период в Комитете по здравоохранению было проведено 324 личных приема граждан. Из них 311 личных приемов 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.