

Аналитическая справка о работе с письменными и устными обращениями граждан в Комитете по здравоохранению во II квартале 2026 года

Во II квартале 2026 года в Комитете по здравоохранению (далее – Комитет) зарегистрировано 5 655 обращений граждан, содержащих 5 748 вопросов. Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения, их доля от общего количества вопросов составляет 81,4 %, из которых:

По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению - 28,7 %

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины - 12,1 %

По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям - 15,9 %

По вопросам обеспечения лекарствами, в том числе по ДЛО - 16,7 %

По вопросам контроля качества медицинской помощи - 8,0 %

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете: поддержано 203 обращения, в том числе приняты меры по 173 обращениям, даны разъяснения – 3 400, не поддержано – 0.

Во II квартале 2026 года в обращениях граждан, поступивших в Комитет, наиболее часто встречались вопросы в сфере лекарственного обеспечения, в том числе:

- нарушение порядка назначения лекарственных препаратов и оформления рецептурных бланков;
- отсутствие лекарственных препаратов на фармацевтическом рынке Санкт-Петербурга;
- несоблюдение профессиональной этики и деонтологических норм персоналом аптек;
- нарушения требований надлежащей аптечной практики;
- качество поставляемых лекарственных препаратов;
- проблемы закупки и наличия льготных лекарств для населения;
- индивидуальное обеспечение пациентов лекарственными препаратами под конкретными торговыми наименованиями, а также не входящих в соответствующий стандарт медицинской помощи или не предусмотренных соответствующей клинической рекомендацией в рамках льготного лекарственного обеспечения;
- информирование граждан о сроках поставки и доступности льготных препаратов в городских аптеках;
- предоставление дополнительных мер социальной поддержки ветеранам боевых действий, принимавших участие в специальной военной операции.

Анализ поступивших обращений показывает общую тенденцию стагнации количества жалоб во втором квартале 2026 года. При этом сохраняется устойчивый рост обращений, касающихся вопросов предоставления льготных лекарственных препаратов отдельным категориям граждан индивидуально.

В связи с поступающими обращениями по вопросу повышения доступности медицинской помощи, в том числе сокращения сроков ожидания необходимой медицинской помощи, совместно с главными внештатными специалистами Комитета актуализируются городские маршрутизации для следующих категорий взрослых пациентов:

- пациенты с сердечно-сосудистыми заболеваниями;
- пациенты с онкологическими заболеваниями;
- пациенты с ревматологическими заболеваниями;
- пациенты, нуждающиеся в оказании медицинской помощи с применением генно-инженерной биологической терапии и др.

Обратившимся гражданам во взаимодействии с администрациями медицинских организаций было оказано содействие в своевременном получении необходимой медицинской помощи.

В связи с поступающими жалобами на трудности в своевременном получении медицинской помощи с применением генно-инженерных биологических препаратов по профилю «ревматология», в целях повышения доступности специализированной медицинской помощи по данному профилю, подготовлен проект распоряжения Комитета, предусматривающий перепрофилирование 12 круглосуточных коек СПб ГБУЗ «КРБ им. В.А. Насоновой» в 12 коек дневного стационара, функционирующих в две смены. Указанное изменение позволит оказывать специализированную медицинскую помощь с применением генно-инженерных биологических препаратов по профилю «ревматология» большему количеству пациентов с сохранением уровня ее качества.

По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи отмечались сложности при получении диагностических исследований в амбулаторных условиях, в связи с чем была актуализирована маршрутизация пациентов на РКТ, МРТ (издано распоряжение Комитета по здравоохранению от 05.06.2026 № 305-р «О внесении изменений в распоряжение Комитета по здравоохранению от 05.02.2019 № 61-р»), денситометрию (издано распоряжение Комитета по здравоохранению от 29.06.2026 № 335-р «О внесении изменений в распоряжение Комитета по здравоохранению от 11.04.2022 № 219-р»).

Также поступали обращения по отсутствию вакцины против клещевого энцефалита, антирабической вакцины в отдельных медицинских организациях в связи с проблемами закупок у производителей вакцин. В настоящее время вакцины имеются в достаточном количестве, Отделом мониторинга иммунизации населения Санкт-Петербурга СПб ГБУЗ «Больницы им. И.П. Боткина» проводится ежемесячный контроль наличия вакцин.

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета на 30.06.2026 организовано и проведено 306 внеплановых проверок по выявлению соответствия качества оказанной медицинской помощи, установленным порядкам и стандартам в сфере здравоохранения по обращениям граждан. По результатам составлены акты проверок, 219 предписаний об устранении выявленных нарушений направлено в адрес администраций учреждений. Заявителям даны разъяснения с учетом статьи 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 13 приемных дней в каждую рабочую среду с 09.30 до 17.00, где осуществлен прием без предварительной записи всех пришедших граждан в порядке живой очереди по вопросам лекарственного обеспечения.

В рамках регионального дня приема граждан Российской Федерации 18.05.2026 принято 9 заявителей, обратившихся по вопросам оказания медицинской помощи, льготного лекарственного обеспечения. Заявителям оказано содействие в получении необходимых лекарственных препаратов, записи к специалистам в амбулаторные учреждения города. По вопросам, требующим дополнительного рассмотрения, приняты письменные обращения для дальнейшей проработки вопросов.

В отчетном периоде проведено 3 личных приема граждан заместителями председателя Комитета. Председателем Комитета проведено 2 личных приема.