

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

В III квартале 2026 года в Комитете по здравоохранению (далее – Комитет) зарегистрировано 4 403 обращения граждан, содержащих 4 494 вопроса. Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения, их доля от общего количества вопросов составляет 78,5 %, из которых:

- по вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению – 30,3 %;
- по вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины - 12,0 %;
- по вопросам организации медицинской помощи матерям и детям - 15,1 %;
- по вопросам обеспечения лекарствами, в том числе по ДЛО - 10,0 %;
- по вопросам контроля качества медицинской помощи - 11,1 %.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете: поддержано 286 обращений, в том числе приняты меры по 215 обращениям, даны разъяснения – 2 401, не поддержано – 0.

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

- отсутствие лекарственных препаратов на фармацевтическом рынке Санкт-Петербурга;
- проблемы закупки и наличия льготных лекарств, в том числе отсутствующих на фармацевтическом рынке региона, 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.

Анализ поступивших обращений показывает общую тенденцию уменьшения количества жалоб в III квартале 2026 года. При этом сохраняется количество 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 эндокринологическими заболеваниями и др.

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

Заявителям предоставлялась разъяснения по вопросам городской маршрутизации пациентов для получения медицинской помощи с применением генно-инженерных биологических препаратов в разрезе профилей медицинской помощи и учреждений здравоохранения. При необходимости во взаимодействии с администрациями профильных учреждений здравоохранения заявителям оказывалось содействие в своевременном получении медицинской помощи с применением генно-инженерных биологических препаратов.

В конце августа – сентябре 2026 года поступали обращения по отсутствию вакцины против гриппа. Первая федеральная поставка вакцины против гриппа для взрослых

Флю-М в количестве 32 340 доз состоялась 26.08.2026. Вторая поставка гриппозных вакцин была 16.09.2026 в количестве 1 007 060 доз, в том числе поступило 147 360 доз вакцины для детей и 859 700 доз для взрослых и беременных женщин, что полностью обеспечило доступность иммунопрофилактики всех групп населения. Кроме того, на официальном сайте Комитета был размещен График работы передвижных пунктов вакцинации на конец сентября и октябрь.

В настоящее время вакцины имеются в достаточном количестве, Отделом мониторинга иммунизации населения Санкт-Петербурга СПб ГБУЗ «Больницы им. И.П. Боткина» проводится еженедельный контроль наличия вакцин.

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета на 30.09.2026 организовано и проведено 340 внеплановых проверок по выявлению соответствия качества оказанной медицинской помощи, установленным порядкам и стандартам в сфере здравоохранения по обращениям граждан. По результатам составлены акты проверок, 236 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 14 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 отчетном периоде проведено 5 личных приемов граждан заместителями председателя Комитета. Председателем Комитета проведено 2 личных приема.