

## **Аналитическая справка о работе с письменными и устными обращениями граждан в Комитете по здравоохранению**

В III квартале 2024 года в Комитете по здравоохранению (далее – Комитет) зарегистрировано **4 912** обращений граждан, содержащие **4 993** вопроса.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения, их доля от общего количества вопросов составляет **76 %**, из которых:

По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	<b>25 %</b>
По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	<b>13 %</b>
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	<b>17 %</b>
По вопросам обеспечения лекарствами, в том числе по ДЛЮ	<b>20 %</b>
По вопросам контроля качества медицинской помощи	<b>8 %</b>
Прочие вопросы	<b>17 %</b>

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 48 обращений, в том числе приняты меры по 48 обращениям, даны разъяснения – 2 569, не поддержано – 0.

В III квартале 2024 года в обращениях граждан, поступивших в Комитет, наиболее часто встречались вопросы, связанные с обеспечением льготной категории граждан лекарственными препаратами импортного производства, а также вопросы дефицита лекарственных препаратов, в том числе ЖНВЛП (жизненно необходимые и важнейшие лекарственные препараты). Гражданам даны разъяснения о замещении доли импортных препаратов на препараты отечественного производства, предоставлена информация о закупках и сроках поставки лекарственных препаратов в аптеки города.

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета организованы и проведены 483 внеплановых проверки 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.

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 отчетном периоде в общем количестве проведено 4 личных приема граждан заместителями председателя Комитета. Председателем Комитета личные приемы не проводились.