

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 III квартале 2019 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **5488** письменных обращений граждан.

Из них **435 (7,9%)** обращений содержали слова благодарности в адрес сотрудников медицинских Учреждений и были доведены до сведения Администраций Учреждений.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения **89,4%**

В том числе:

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	20%
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	35,7%
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	23,2%
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	16,6%
По вопросам контроля качества медицинской помощи	4,5%

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организовано и проведено 253 внеплановых документальных 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 во II квартале 2019 год было принято 36 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. – 1 гражданин;

Первым заместителем председателя Комитета по здравоохранению Сараной А.М. - 7 граждан

Заместителем председателя Комитета по здравоохранению Гранатович О.В. – 2 гражданина;

Заместителем председателя Комитета по здравоохранению Антиповым Е.Ю. – 11 граждан;

Начальником Отдела по организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению председателя Комитета по здравоохранению Соловьевой Л.В – 7 граждан;

Начальником Отдела организации стационарной медицинской помощи взрослому населению Комитета по здравоохранению Мелентьевой Л.Н. - 6 граждан;

Начальником Отдела медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения Ремизовым М.Л.- 2 гражданина;

Начальником Отдела развития учреждений здравоохранения Пахомовым А.В. – 1 гражданин.

Так же, начальником и специалистами Управления по организации работы фармацевтических учреждений и предприятий проведено 13 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 97% 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 158 обращений, в том числе приняты меры по 158 обращениям, даны разъяснения – 849, не поддержано – 17.