

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 2020 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **6098** письменных обращений граждан.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения **84,2%**

В том числе:

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	23%
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	39%
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	13%
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	17%
По вопросам контроля качества медицинской помощи	8%

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организовано и проведено 470 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.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 262 обращений, в том числе приняты меры по 262 обращениям, даны разъяснения – 375, не поддержано – 1.

Большинство вопросов в обращениях граждан связаны с распространением коронавирусной инфекции (COVID -19) в Санкт-Петербурге:

-вопросы от лиц, возвращающихся из-за границы, преимущественно из Турции, и собирающиеся выехать из страны, а также их родственников в связи с вступлением в силу Постановления главного санитарного врача РФ от 18.09.20 №27: где обследоваться, возможно ли по ОМС, сроки соблюдения самоизоляции, как получить листок нетрудоспособности на эти дни, как разместить результат обследования на сайте gosuslugi.ru и проч.

-вопросы, связанные с порядком получения единовременных выплат медицинскими работниками, пострадавшими вследствие оказания помощи пациентам с новой коронавирусной инфекцией;

-вопросы посещения родственниками пациентов находящихся в стационарах перепрофилированных под прием пациентов с выявленной новой коронавирусной инфекцией

-вопросы льготного лекарственного обеспечения.

Прием граждан осуществлен:

Председателем Комитета по здравоохранению Лисовцом Д.Г. – 4 гражданина;
Первым заместителем председателя Комитета по здравоохранению Сараной А.М. - 9 граждан;

Заместителем председателя Комитета по здравоохранению Гранатович О.В. – 1 гражданин;

Заместителем председателя Комитета по здравоохранению Антиповым Е.Ю. – 1 гражданин;

Начальником Отдела по организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению Комитета по здравоохранению Соловьевой Л.В – 2 гражданина;

Начальником Отдела организации стационарной медицинской помощи взрослому населению Комитета по здравоохранению Мелентьевой Л.Н. – 7 граждан;

Начальником сектора здорового образа жизни Отдела по организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению Комитета по здравоохранению Шашкиным А.В. – 2 гражданина;

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

Начальником Отдела контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению Антроповым А.В. – 1 гражданин;

Начальником Отдела по организации медицинской помощи матерям и детям Комитета по здравоохранения Панютиной Я.В. – 1 гражданин;

Так же, начальником и специалистами Управления по организации работы фармацевтических учреждений и предприятий проведено 12 приемных дней в каждую рабочую среду с 10.00 до 17.00 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 95% 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.