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

В I квартале 2026 года в Комитете по здравоохранению (далее – Комитет) зарегистрировано 5 295 обращений граждан, содержащих 5 394 вопроса. Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения, их доля от общего количества вопросов составляет 80,7 %, из которых:

По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению - 26,2 %

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

По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям - 14,4 %

По вопросам обеспечения лекарствами, в том числе по ДЛО - 18,1 %

По вопросам контроля качества медицинской помощи - 9,3 %

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 190 обращений, в том числе приняты меры по 148 обращениям, даны разъяснения – 2 557, не поддержано – 0. В I 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 в первом 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.

В связи с жалобами на трудности в своевременном получении медицинской помощи с применением генно-инженерных биологических препаратов совместно с главными

внештатными профильными специалистами Комитета актуализируется маршрутизация взрослого населения Санкт-Петербурга для оказания медицинской помощи с применением генно-инженерных биологических препаратов и селективных иммунодепрессантов по профилям: «ревматология», «пульмонология», «аллергология-иммунология», «гастроэнтерология», «оториноларингология», «дерматовенерология» и «сердечно-сосудистая хирургия».

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

В период 18.02.2026 по 02.03.2026, в связи с проведением регламентных работ, направленных на улучшение качества сервиса и повышение стабильности работы системы, сервис свободной записи к врачу на Портале «Здоровье петербуржца» (gorzdrav.spb.ru; далее – Портал) был недоступен до окончания работ. Сервис записи по направлению на Портале не прекращал свою работу. В период проведения вышеуказанных работ были доступны альтернативные способы записи: через национальный мессенджер «MAX», Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (gosuslugi.ru). Помимо электронной записи, на сегодняшний день существуют следующие способы записи на прием к врачу: через Единую региональную информационно-справочную службу «122»; непосредственно при посещении регистратуры учреждения здравоохранения; по телефону регистратуры или колл-центра (при наличии) медицинской организации. В настоящее время регламентные работы завершены. Портал работает в штатном режиме.

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета на 31.03.2026 организовано и проведено 315 внеплановых проверкок по выявлению соответствия качества оказанной медицинской помощи, установленным порядкам и стандартам в сфере здравоохранения по обращениям граждан. По результатам составлены акты проверок, 202 предписания 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 11 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 4 личных приема граждан заместителями председателя Комитета. Председателем Комитета проведено 2 личных приема.