



УКРАЇНА

ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)

ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

вул. Прорізна, 19, м. Київ, 01001, тел. (044) 284 08 75, (044) 284 08 02
тел. «гарячої» лінії (044) 278 41 91 E-mail: health@kyivcity.gov.ua Код ЄДРПОУ 02012906

02.07.2024 № 067-6515

Апарат виконавчого органу Київської
міської ради (Київської міської державної
адміністрації)

Звіт про роботу зі зверненнями
громадян за 6 міс 2024 року

Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент охорони здоров'я міста Києва), на доручення виконувача обов'язків голови Київської міської державної адміністрації від 11.06.2024 № 21935 (001) та доручення керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 17.06.2024 № 009-673 надає довідкові матеріали про підсумки проведеної роботи в частині розгляду звернень громадян у Департаменті охорони здоров'я міста Києва відповідно до Указу Президента України від 07.02.08 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» за період з 01.01.2024 по 30.06.2024.

Додаток на 15 аркушах.

Директор

Валентина ГІНЗБУРГ

ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації)

№ з/п	Районна в м. Києві державна адміністрація	Кількість усіх звернень	Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1, 1.10.1,301.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:										Кількість громадян, які звернулися	
			2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	
1	Департамент охорони здоров'я	3688	2844	3230	2574	458	270	288	269	0	0	3256	2148	144	427	26975	5363	

TRUE TRUE

№ з/п	Районна в м. Києві державна адміністрація	Кількість звернень, з них:															
		повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни та осіб з інвалідністю виспівалою війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4.		від осіб з інвалідністю І, ІІ, ІІІ групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
1.	2.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.
	Департамент охорони здоров'я міста Києва	0	0	59	35	16	49	131	227	35	40	5	10	4	8	18	38

№ з/п	Районна в м. Києві державна адміністрація	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	у тому числі питання:																				
			агтарної політики і земельних відносин		транспорті і зв'язу		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення допомогою та охорони правоторадах; запобігання		
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024		
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.
	Департамент охорони здоров'я міста Києва	3964	3000	3	0	2	1	2	1	164	54	24	17	3596	2662	14	14	6	10	0	1	71	165

№ з/п	Районна в м. Києві державна адміністрація	сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей	освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної	у тому числі питання:										у тому числі питання:									
				діяльності об'єднань громадян, реп'ї та міжконфесійних відносин		діяльності центральної організації виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		обороздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин		інші		чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян							
1.	Департамент охорони здоров'я міста Києва	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
2.		2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.
1		3	2	0	2	0	1	0	0	16	13	3	1	2	1	58	55	4	3				

Керівник

(підпис)

(ПІБЗВУГ В.Г.)

TRUE TRUE

ДОВІДКА
щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2024 по 30.06.2024

№ з/п	Звідки надійшли звернення	З них														Кількість громадян, що звернулися		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		15	
1	Від громадян поштою	1306	19	0	3	138	0	921	385	80	0	885	0	285	11	0	45	1306
2	Від громадян на особистому прийомі	270	2	0	0	13	2	264	4	111	0	130	0	6	6	0	17	270
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	423	13	0	0	124	1	385	37	57	0	326	0	8	3	0	29	2942
5	з них від КМУ	13	0	0	0	4	0	12	1	0	0	12	0	1	0	0	0	13
6	Через засоби масової інформації	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
7	Від інших органів, установ організації	844	1	0	1	113	2	828	14	21	0	806	0	1	1	0	15	844
Разом		2844	35	0	4	408	5	2399	440	269	0	2148	0	300	21	0	106	5363

1. Колективних; 2. Повторних; 3. Від героїв, інвалідів ВВВ; 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки; 5. Пропозицій; 6. Заяви, клопотання; 7. Скарги; 8. Вирішено позитивно; 9. Відмовлено у задоволенні; 10. Дано роз'яснення; 11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що передаються за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"; 13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 14. Розглянуто, надано відповідь; 3 порушенням термінів; 15. У стадії розгляду.

Керівник _____ (ПНЗБУРГ В.Г.)
(підпис)



ДОВІДКА

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2024 по 30.06.2024

№	Заявки надійшли звернення	Кількість звернень	З них																											Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	Від громадян поштою	1306	0	0	0	0	0	0	0	1287	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	9	1306
2	Від громадян на особистому прийомі	270	0	0	0	0	0	0	0	270	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	270
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	423	0	0	0	2	1	27	9	0	261	0	7	0	71	2	0	0	0	0	1	0	0	7	1	0	1	0	33	2942
5	З них від КМУ	13	0	0	0	0	0	2	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
6	Через засоби масової інформації	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
7	Від інших органів, установ, організацій	844	0	0	0	0	0	0	0	844	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	844
Разом		2844	0	0	0	2	1	27	9	0	2662	0	10	1	71	2	0	0	0	0	1	0	0	13	1	1	1	0	42	5363

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей; 15. Молодість. Фізична культура і спорт; 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 19. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 20. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 21. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність органів місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ; 25. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнародні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

Керівник

(підпис)

(ГПЗБУРГ В.Г.)

Інформація щодо розгляду звернень громадян
директором Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та взятих ними під особистий контроль за період з 01.01.2024 по 30.06.2024

Звернення, що надійшли	Кількість звернень, що надійшли поштою	Кількість звернень, отриманих на особистому прийомі	Всього звернень	Ким розглянуто	Термін виконання, фактично виконано	Результат розгляду			
						задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше
Від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"	0	0	0	Гінзбург В.Г.	фактично виконано	0	0	0	0
Від осіб з інвалідністю внаслідок війни	5	0	5	Гінзбург В.Г.	фактично виконано	4	1	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	Гінзбург В.Г.	фактично виконано	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	Гінзбург В.Г.	фактично виконано	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	Гінзбург В.Г.	фактично виконано	0	0	0	0
Всього:	5	0	5	Гінзбург В.Г.	фактично виконано	4	1	0	0

Керівник
(підпис)

(ГІНЗБУРГ В.Г.)

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Інформація щодо розгляду звернень громадян,
що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної
адміністрації) у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2024 по 30.06.2024

№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк, з яких					Кількість звернень виконаних з порушенням
			задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконанні	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	407	61	328	0	13	5	0
	доручень Київського міського голови, з них	0	0	0	0	0	0	0
	доповісті особисто Київському міському голові	0	0	0	0	0	0	0
2*	Офіс Президента України	26	0	25	0	0	1	0
3*	Кабінет Міністрів України	11	0	11	0	0	0	0
4*	Верховна Рада України	7	0	5	0	2	0	0
5*	Народні депутати України	6	0	5	0	0	1	0
6*	Органи прокуратури України	0	0	0	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	811	90	601	0	83	37	0
8*	Громадян	1576	118	1173	0	201	84	0
9	Всього	2844	269	2148	0	299	128	0

Керівник

(підпис)

(ПІБЗВУР В.Г.)

Sheel
Mef
Korner

Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих ("тарячих") телефонних ліній директором Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2024 по 30.06.2024

№ з/п	Районна в місті Києві державна адміністрація	Кількість особистих прийомів громадян		Кількість прийомів громадян, прийнятих на особистих прийомах	Кількість виїзних прийомів		Кількість прийомів громадян, прийнятих на виїзних прийомах	Кількість прямих "тарячих" телефонних ліній		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
		заплановано	відбулося фактично		заплановано	відбулося фактично		заплановано	відбулося фактично	
1	Департамент охорони здоров'я	18	18	9	6	0	0	6	6	41
Всього		18	18	9	6	0	0	6	6	41

Керівник


(підпис)

(ПІЗБУРГ В.Г.)




Аналітична довідка
про стан організації роботи зі зверненнями громадян
в Департаменті охорони здоров'я виконавчого органу Київської
міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2024 по 30.06.2024

Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (київської міської державної адміністрації) на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі – Указ), доручення Київської міської державної адміністрації від 09.02.2008 № 5303, забезпечує доступні умови для реалізації конституційного права громадян звернутися до органу виконавчої влади в усному та письмовому вигляді.

З першого дня військової агресії фахівцями Департаменту охорони здоров'я міста Києва здійснюється безвідмовна реєстрація та невідкладний розгляд звернень, що надійшли від громадян у будь якій форми: усні, письмові, електронні звернення, звернення на «гарячу лінію», запити на інформацію тощо. Забезпечено оперативне вирішення порушених питань та своєчасне інформування заявників про результати розгляду.

Відповідно до Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 № 2368, та Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 23.06.2011 № 1044 (зі змінами та доповненнями) звернення, які надійшли для опрацювання до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент охорони здоров'я), реєструються в системі електронного документообігу «АСКОД».

Реєстрацію та попередній розгляд звернень, що надходять до Департаменту охорони здоров'я міста Києва, здійснює відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення.

Відділом організаційного забезпечення здійснюється контроль за своєчасністю виконання звернень в системі електронного документообігу «АСКОД» та за їх змістовним наповненням.

Звернення, які не потребують додаткового вивчення, збору інформації та проведення перевірок, розглядаються не пізніше 15 днів від дня їх надходження та реєстрації в Департаменті охорони здоров'я міста Києва.

З урахуванням сьогодення зазначені звернення розглядаються у п'ятиденний термін.

Розгляд та опрацювання звернень, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я міста Києва від виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), здійснюються з урахуванням реєстраційного номеру Київської міської державної адміністрації.

За період з 01.01.2024 до 30.06.2024 в системі електронного документообігу «АСКОД» зареєстровано 2844 звернень громадян з урахуванням звернень на гарячу лінію Департаменту охорони здоров'я міста КИЄВА (за аналогічний період 2023 року відповідно - 3928 звернень).

Громадянами надіслано 1098 звернень у письмовому вигляді та 478 усних звернень, 262 звернення без зазначення адреси та 231 від іногородніх громадян. Серед зазначеної кореспонденції 35 колективних звернення та 453 скарги.

За дорученням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на розгляд до Департаменту охорони здоров'я у I півріччі 2024 року надійшло 407 звернень (у I півріччі 2023 року 415 звернень).

Безпосередньо від громадян до Департаменту охорони здоров'я у I півріччі 2023 року надійшло 1576 звернень (у I півріччі 2023 року - 1624).

З усіх звернень, що надійшли на розгляд до Департаменту охорони здоров'я міста Києва взято на контроль 2800 звернення, що складає 98,4 % (2023 рік - 67 %).

Окремо в системі електронного документообігу ведеться реєстрація звернень, які надходять від комунальної бюджетної установи «Контактний центр м. Києва».

Так, у I півріччі 2024 року на розгляд до Департаменту охорони здоров'я міста Києва від комунальної бюджетної установи «Контактний центр м. Києва» надійшло 2245 звернень від громадян (6 міс 2023 року – 2299 звернень).

Переважну більшість склали звернення з питань забезпечення закладів охорони здоров'я додатковими джерелами живлення, щодо організації роботи закладів охорони здоров'я в період дії воєнного часу, наявності водопостачання, зокрема гарячого, проведення ремонтних робіт в закладах охорони здоров'я, забезпечення лікарськими засобами хворих на орфанну патологію та онкохворих, підготовки та подання медичної документації на МСЕК, безоплатне/пільгове зубопротезування, а також запити стосовно виділення додаткових коштів на капітальний ремонт медичних закладів.

Всім заявникам оперативно надавалася інформація щодо порядку роботи закладів охорони здоров'я, алгоритму щодо забезпечення лікарськими засобами та дій при необхідності обстеження роз'яснювалося про порядок роботи МСЕК. Департаментом вжито всі можливі заходи для негайного розгляду та задоволення звернень, пов'язаних із проблемами функціонування закладів охорони здоров'я, зокрема відновлення холодного та гарячого водопостачання. Всім заявникам надано письмові відповіді та інформаційні матеріали після позитивного вирішення проблемного питання.

Однією з форм оперативного отримання від мешканців міста Києва інформації з важливих питань є проведення в Департаменті охорони здоров'я особистих прийомів громадян у відповідності до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Особистий прийом громадян керівництвом Департаменту охорони здоров'я організовано відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян» на підставі графіку проведення особистих та виїзних прийомів громадян, затвердженого наказом директора Департаменту охорони здоров'я від 29.12.2023 № 1458.

Графіки особистого прийому громадян та проведення прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом Департаменту охорони здоров'я для інформування громадян розміщено у доступних для громадян місцях, а саме: в холі на першому поверсі Департаменту охорони здоров'я (вул. Прорізна, 19), на веб-сайтах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Департаменту охорони здоров'я міста Києва.

За період з 01.01.2024 по 30.06.2024 керівництвом Департаменту охорони здоров'я проведено 18 особистих прийомів та 6 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулось 50 громадян (аналогічний період минулого року – 76 заявників).

Звернення громадян на «гарячу» телефонну лінію у разі відсутності необхідності у додатковому опрацюванні розглядаються оперативно в телефонному режимі. Громадянам надаються консультації та роз'яснення. У разі неможливості вирішити питання на момент звернення, директором Департаменту охорони здоров'я готуються відповідні доручення та за результатами опрацювання заявникам надаються письмові відповіді.

Для вирішення питань, які виникають у мешканців м. Києва щодо надання медичної допомоги в Департаменті охорони здоров'я, крім керівництва Департаменту, щоденно здійснюють консультації громадян у телефонному режимі керівники структурних підрозділів.

Окрім звернень, що реєструються від громадян в системі електронного документообігу «АСКОД», забезпечено можливість цілодобового звернення киян на «гарячу лінію» Департаменту охорони здоров'я.

Так, на «гарячу лінію» за період з 01.01.2024 по 30.06.2024 звернулося 6780 осіб, серед них 6682 звернень вирішено із заявниками в телефонному режимі, на 98 - підготовлено письмові відповіді. Всі питання, порушені у зазначених зверненнях вирішено оперативно із залученням, за необхідності, керівників закладів охорони здоров'я.

Зважаючи на викладене, загальна кількість звернень громадян до Департаменту охорони здоров'я у порівнянні з аналогічним періодом минулого року склала 9 924 звернень (2023 рік - 9858 звернень).

Робота зі зверненнями громадян залишається пріоритетним напрямком у діяльності Департаменту охорони здоров'я. Департаментом охорони здоров'я та керівництвом лікувальних закладів м. Києва вживаються заходи щодо

поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян, зокрема зменшення кількості звернень громадян до органів влади вищого рівня та повторних звернень, здійснення глибокого аналізу причин, що їх породжують.

Щопонеділка та щочетверга керівники структурних підрозділів Департаменту охорони здоров'я отримують нагадування щодо розгляду звернень громадян, термін виконання яких наближається для вжиття термінових заходів.

Організовано роботу на місцях щодо роз'яснення громадянам порядку подання звернень та переорієнтації заявників на звернення безпосередньо за місцем проживання в частині питань, вирішення яких належить до компетенції лікувальних закладів та інших установ і організацій.

Приділяється особлива увага питанням недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, порушення строків, установлених законодавством, безпідставної передачі на розгляд звернень іншим органам.

Серед авторів звернень переважають найменш захищені категорії населення, зокрема, особи, що потребують сторонньої допомоги, військовослужбовці, що отримали поранення/контузії, родини загиблих захисників батьківщини, пенсіонери, особи із вадами розвитку або з обмеженими можливостями та внутрішньо-переміщені особи з місць, де ведуться активні бойові дії.

Зазначені категорії громадян турбують питання про забезпечення медичною допомогою на безоплатній умові (кардіо-хірургічною, нефрологічною, ендопротезуванням, зубопротезуванням), лікарськими засобами та медичними виробами на пільгових умовах або за бюджетні кошти, питання отримання матеріальної допомоги на лікування, організація планового та реабілітаційного лікування, умови перебування в закладах охорони здоров'я, що надають медичну допомогу травмованим та пораненим внаслідок здійснюваних загарбником обстрілів. Також заявників турбували питання забезпечення лікарськими засобами в стаціонарних закладах та можливість компенсації коштів, затрачених на лікування.

З метою забезпечення доступності медичної допомоги зазначеній категорії громадян з урахуванням наказу Департаменту охорони здоров'я від 22.03.2022 № 162 «Про організаційні заходи щодо надання медичної допомоги на період дії воєнного стану», регламентовано надання планової медичної допомоги, зокрема стаціонарної, в закладах охорони здоров'я столиці, що засновані на комунальній власності територіальної громади міста Києва.

З урахуванням порушених у зверненнях питань громадянам забезпечено доступність первинної медичної допомоги навіть за умови відсутності підписаної з лікарем загальної практики-сімейної медицини декларації на медичне обслуговування. Вузькі спеціалісти спільно з лікарями «первинки» вирішують питання щодо безвідмовної виписки рецептів тощо.

Медичні заклади столиці безвідмовно видають пацієнтам із хронічними захворюваннями (зокрема, особам із інвалідністю 1 та 2 груп, онкохворим,

хворим на хворобу Паркінсона, епілепсію, ревматоїдний артрит тощо) рецепти на пільгові медикаменти згідно з постановою КМУ № 1303.

Рецепти за пільговими медикаментами обслуговуються в аптечних закладах КП «Фармація з урахуванням бюджетного фінансування.

Забезпечено видачу рецептів і на препарати, визначені програмою «Доступні ліки». При цьому, аптеки приймають як електронні, так і паперові рецепти.

Безвідмовно приймаються виклики «103», а бригади Центру екстреної медичної допомоги та медицини катастроф надають екстрену медичну допомогу.

Впроваджено систему онлайн-консультування пацієнтів лікарями-онкологами, збережено етапність лікування онкологічних хворих. За 6 місяців 2024 року близько 11 700 хворих отримали фахові консультації лікарів-онкологів. Біля 9,5 тисяч пацієнтів пройшли хіміотерапевтичне лікування в умовах КНП «КМКОЦ».

У столиці організовано надання спеціалізованої допомоги та онлайн-консультування хворим із ендокринною патологією Київським міським клінічним ендокринологічним центром. Так, хворі що хворіють на цукровий діабет, патологію щитоподібної залози та іншу ендокринологічну патологію мають можливість не виходячи з дому отримати корекцію у призначенні інсулінотерапії, цукрознижуючих препаратів, корекцію доз левотироксину, тощо. Також фахівці зазначеного центру проводять підбір адекватної гіпотензивної терапії та препаратів, які нормалізують підвищений артеріальний тиск у хворих з ендокринною патологією.

Центр нефрології та діалізу надає життєвонеобхідну допомогу пацієнтам із нирковою патологією. Хворі з нирковою недостатністю, в тому числі і ті, хто потребує регулярної життєвонеобхідної процедури гемодіалізу, забезпечені медичною допомогою у повному обсязі, також хворі нефрологічного профілю забезпечені препаратами замісної ниркової терапії.

За зверненнями громадян отримали імуносупресивну терапію після пересадки органів 27 киян (061/Т-16, 061/Б-17, 061/М-919, 061/Л-1215, 061/А-2345).

У КНП Київська лікарня «Психіатрія» проводиться цілодобовий прийом та онлайн консультації медичними психологами громадян, що постраждали від військової агресії, повернулися з полону, дітей і підлітків лікарями-психіатрами та дитячими психологами.

Інформація про роботу закладів охорони здоров'я розміщено на сайті Київської міської державної адміністрації та Департаменту охорони здоров'я м. Києва.

Департаментом охорони здоров'я організовано процес надання безвідмовної невідкладної стоматологічної допомоги киянам. На сьогодні в місті працюють 10 таких пунктів – 5 на лівому березі та 5 на правому. Невідкладна стоматологічна допомога хворим із гострим болем підрозділами КНП «Київська стоматологія» надається безвідмовно і безоплатно – щоденно з

08:00 до 16:00. Київські стоматологи приймають і терапевтичних, і хірургічних хворих.

Максимально спрощено проведення огляду громадян та видачу висновків МСЕК, забезпечено онлайн-огляди та консультування хворих лікарями спеціалістами.

У разі звернення громадян безпосередньо до фахівців Департаменту охорони здоров'я за телефоном їм надаються відповідні роз'яснення щодо забезпечення медикаментами, витратними матеріалами, медичними виробами, заявники скеровуються на консультацію до фахівців або керівників закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я.

За звітний період за зверненнями громадян, що перебувають в черзі на ендопротезування, прооперовано 1615 заявників. Серед них 1197 громадян прооперовано на кульшових суглобах та 751 заявник - на колінних суглобах. Проведено заміну плечового суглобу 26 громадянам.

Зокрема, за звітний період позитивно вирішено питання, з якими звернулися заявники:

- В. (вх. № 061/В-106) з приводу забезпечення ендопротезами суглобів в ургентному порядку у зв'язку з травмою – в умовах Київської міської клінічної лікарні № 7 проведено два оперативних втручання з використання ендопротезів кульшових суглобів, закуплених за бюджетні кошти;

- Д. (вх. 061/Д-141) з приводу ендопротезування суглобу – заявниці видано направлення на операцію до Київської міської клінічної лікарні № 1 для імплантації кульшового суглобу;

- К. (вх. № 061/К-208) з приводу протезування колінних суглобів ендопротезами ревізійної фіксації – ревізійні ендопротези колінного суглоба в кількості 2 комплектів, заявницю прооперовано в умовах Київської міської клінічної лікарні № 3;

- З. (вх. 061/З-273) з приводу забезпечення медичним виробом для проведення кардіохірургічного втручання. Заявника було госпіталізовано до Олександрівської клінічної лікарні м. Києва, де заявнику проведено оперативне втручання.

- заявнику С. (С-1536) проведено оперативне лікування - оперативне втручання на відкритому серці з приводу заміни мітрального клапану;

- 27 киян, яким проведено трансплантацію органів, тканин, і які потребують життєвого прийому препаратів імуносупресивної терапії, скеровано до комунального некомерційного підприємства «Київський міський центр нефрології та діалізу» виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації та консультативно-діагностичних центрів за місцем проживання, де, за бюджетні кошти відповідно до рекомендацій фахівців, вони отримують медикаменти та необхідне лікування в межах бюджетного фінансування.

Також, з урахуванням звернень громадян (061/С-2, 061/О-30, 061/М-236, 061/Т-339 061/І-641, 061/Ш-201, 061/А-716, 061/Д-759/1), проведено 6 засідань

встановлення клініко-експертної оцінки стану надання медичної допомоги заявникам в закладах охорони здоров'я. Розглянуто 26 справ. За результатами надано висновки заявникам та Міністерству охорони здоров'я України.

Протягом 6 місяців 2024 року розглянуто та позитивно вирішено 29 звернень щодо забезпечення хворих на фенілкетонурию продуктами лікувального харчування.

Розглянуто:

- 14 звернень від громадян для отримання висновку про підтвердження факту народження дитини поза закладом охорони здоров'я, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 09.01.2013 № 9 «Про затвердження Порядку підтвердження факту народження дитини поза закладом охорони здоров'я». З метою опрацювання зазначених звернень. Проведено 11 засідань медичної консультативної комісії при Департаменті охорони здоров'я з підтвердження факту народження жінкою дитини поза закладом охорони здоров'я. Відповідно до рішень медичної консультативної комісії видано 12 позитивних висновків. У 2 випадках - відмовлено у зв'язку із порушенням в оформленні документів.

- 52 звернення з приводу направлення на комісію МОЗ України для проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти.

За звітний період проведено одне засідання комісії Департаменту охорони здоров'я міста Києва по направленню жінок на комісію МОЗ України для проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти. Комісією розглянута вся подана медична документація та направлено на комісію МОЗ України 52 висновки про необхідність проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти.

З приводу переривання вагітності за медичними показаннями звернулося 53 вагітних жінки. Проведено 25 засідань комісії Департаменту охорони здоров'я по штучному перериванню вагітності терміном від 12 до 22 тижнів. Видано 52 направлення до пологодопоміжних закладів охорони здоров'я, що знаходяться у сфері управління Департаменту охорони здоров'я. В одному випадку надано відмову у зв'язку із відсутністю медичних показань.

Проведено засідання 3 засідання комісії по встановленню віку дитини, розглянути 4 справи. Дві дитини направлено до НСДЛ «ОХМАТДИТ» з метою проведення психологічної оцінки віку.

За період з 01.01.2024 по 30.06.2024 до відділу тендерних процедур управління економіки для опрацювання надійшло 3 звернення громадян, які зверталися щодо вирішення питань стосовно забезпечення лікарськими засобами, медичними виробами та продуктами лікувального харчування.

Звернення розглянуто відповідно до вимог чинного законодавства та надано відповідь у передбачені строки.

Департамент охорони здоров'я м. Києва здійснює реалізацію заходів, передбачених міськими цільовими програмами «Підтримка та розвиток галузі охорони здоров'я столиці» та «Громадське здоров'я» (далі – Програми). в

охорони здоров'я столиці» та «Громадське здоров'я» (далі – Програми). в межах асигнувань, які щороку передбачаються в бюджеті міста Києва за відповідними напрямками.

На сьогодні, оголошено 148 закупівель, за процедурою відкритих торгів з метою забезпечення потреб заявників в лікарських засобах та виробих медичного призначення.

Протягом I півріччя 2024 року, за результатом проведених закупівель, Департаментом охорони здоров'я м. Києва укладено договори про закупівлю для потреб закладів охорони здоров'я столиці лікарських засобів та продуктів лікувального харчування на загальну суму 986 419,03 тис. грн, зокрема:

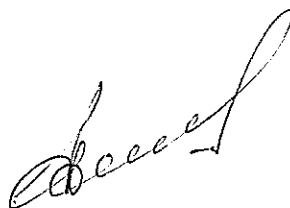
- медичних виробів для постійної інфузії інсуліну, на суму 7 409,18 тис. грн;
- тест-систем до експрес-аналізаторів для вимірювання глікованого гемоглобіну, на суму 826,33 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на онкологічні захворювання, на суму 255 584,37 тис. грн;
- засобів догляду за важкохворими паліативних відділень, на суму 4 522,95 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для хворих на муковісцидоз, на суму 4 267,61 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для хворих на фенілкетонурію, на суму 11 873,24 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для хворих на спінальну м'язову атрофію, на суму 2 620,91 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для хворих на бульозний епідермоліз, на суму 566,46 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для дітей, хворих на запальні хвороби товстого кишечника, на суму 1 294,94 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для дітей, хворих на метілмалонову аміноацидурію, на суму 226,49 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для дітей та дорослих з хронічною хворобою нирок, на суму 15 051,60 тис. грн;
- лікарських засобів для дітей з передчасним статевим розвитком, на суму 550,96 тис. грн;
- препаратів гормону росту для дітей, хворих на нанізм різного походження, на суму 7 733,17 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на спінальну м'язову атрофію, на суму 110 579,22 тис. грн;
- медичних виробів для хворих на бульозний епідермоліз, на суму 97,17 тис. грн;
- лікарських засобів для пацієнтів дитячого віку з хворобою Кавасакі, на суму 716,64 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на первинний імунodefіцит, на суму 19 621,37 тис. грн;
- лікарських засобів для забезпечення хворих на розсіяний склероз, на суму 41 259,97 тис. грн;

- лікарських засобів для дітей, хворих на ідіопатичну тромбоцитопенічну пурпуру, на суму 2 833,55 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на демієлінізуючі захворювання нервової системи, на суму 16 016,24 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на онкогематологічні захворювання, на суму 67 372,86 тис. грн;
- медичних виробів для забезпечення розвитку служби крові, на суму 7 636,77 тис. грн;
- лікарських засобів для лікування дихальних розладів новонароджених, на суму 4 501,13 тис. грн;
- витратних матеріалів для гемодіалізу, на суму 227 194,75 тис. грн;
- лікарських засобів для корекції вторинного гіперпаратиреозу у пацієнтів нефрологічного профілю, на суму 18 621,60 тис. грн;
- лікарських засобів для проведення екстракорпоральних методів лікування пацієнтів нефрологічного профілю, на суму 18 355,31 тис. грн;
- лабораторних реактивів для обстеження пацієнтів із захворюваннями нирок, на суму 26 792,02 тис. грн;
- слухових апаратів, на суму 3 318,57 тис. грн;
- кохлеарних імплантів, на суму 2 410,23 тис. грн;
- мовних процесорів до кохлеарних імплантів, на суму 4 283,40 тис. грн;
- витратних матеріалів для проведення оперативних втручань при катаракті, вітрео-ретинальній патології та глаукомі, на суму 17 758,81 тис. грн;
- тотальних ендопротезів суглобів, на суму 25 566,30 тис. грн;
- медичних виробів для стомованих хворих, на суму 28 232,01 тис. грн;
- препаратів для профілактики гемолітичних хвороб новонароджених, на суму 3 295,70 тис. грн;
- медичних виробів для проведення скринінгу донорської крові та її компонентів, на суму 5 106,35 тис. грн;
- вакцини для профілактики захворювань, що викликаються вірусом папіломи людини, на суму 22 320,85 тис. гривень.

Крім того, укладено договори про закупівлю за кошти Державного бюджету продуктів лікувального харчування для дітей, віком до трьох років, хворих на фенілкетонурію, на суму 1 549,55 тис. гривень.

Також, за звітний період, з метою зміцнення матеріально-технічної бази закладів охорони здоров'я столиці, Департаментом охорони здоров'я м. Києва придбано за рахунок коштів місцевого бюджету медичного обладнання на загальну суму 14 286,70 тис. гривень.

Начальник відділу
організаційного забезпечення



О. Шевченко