

Итоги работы «горячей линии» Комитета по здравоохранению за второй квартал 2014 года

С 01.04.2014 по 30.06.2014 общее количество обращений граждан на «горячую линию» составило 7820.

В 7254 случаях обратившимся гражданам были даны консультации и рекомендации по следующим вопросам:

- организация и правила ОМС – 476 (6,6 %);
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 3819 (52,6 %);
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 180 (2,5 %); организация и предоставления платных услуг – 93 (1,3 %);
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 40 (0,6 %); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 1736 (23,9 %);
- вопросы лекарственного обеспечения – 910 (12,5 %).

Всего за отчетный период было зарегистрировано 566 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи:

- на организацию медицинской помощи - 376 (66 %);
- на этику и деонтологию медицинского персонала - 46 (8 %);
- на санитарное состояние ЛПУ - 8 (2 %);
- на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек - 110 (19 %);
- содержали признаки нарушения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь - 6 (1 %);
- на качество медицинской помощи - 20 (4 %).

По результатам рассмотрения жалоб во втором квартале 2014 года за допущенные нарушения получили дисциплинарные взыскания 30 медицинских работников, в том числе:

- увольнение – 1,
- замечание - 8,
- объявлен выговор – 6.

По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: повторные инструктажи (20), меры финансового воздействия (6). В 38 случаях пациентам принесены извинения.