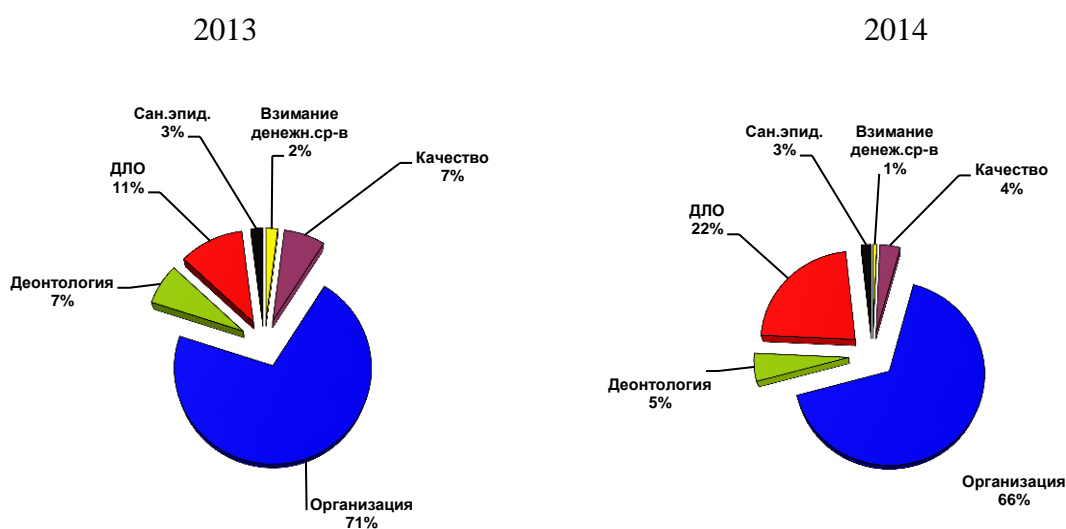


С 01.01.2014 по 31.03.2014 общее количество обращений граждан на «горячую линию» составило 8118 (в 1 квартале 2013г. - 7514). В 7368 случаях были даны консультации и рекомендации (в 1 квартале 2013г. - 7035). Зарегистрировано 750 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи (в 1 кв. 2013г. – 479). Из них 5 (в 1 кв. 2013г. - 10) содержали признаки нарушения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь, предусмотренную ст. 11 п. 1 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан. В 1 квартале 2014 года по сравнению с 1 кварталом 2013 года отмечается увеличение общего количества обращений в 1,1 раза.

Общее количество зарегистрированных жалоб увеличилось в 1,6 раза, а на взимание денежных средств наблюдается снижение количества жалоб в 2 раза. Количество зарегистрированных жалоб, связанных с проблемами лекарственного обеспечения льготных категорий граждан, увеличилось в 3,3 раза и составляет 169 (22 %), в 1 квартале 2013 года таких претензий было 52 (11%).

Структура жалоб по тематическим аспектам в 1-х кварталах 2013 и 2014 годов



В результате проведенного анализа информации, поступающей от граждан по телефонам «горячей линии» Комитета по здравоохранению, можно сделать следующие выводы:

1. Общее количество граждан, обратившихся к услугам телефонной «горячей линии» в I квартале 2014 года по сравнению с I кварталом 2013 года увеличилось в 1,1 раза, и остается стабильно высоким, число зарегистрированных жалоб граждан на недостатки в деятельности учреждений здравоохранения увеличилось в 1,6 раз.
2. Около 90,7 % граждан в I квартале 2014 обратились на «горячую линию» за консультациями. Общее количество консультаций увеличилось в 1,1 раза. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом: организация и правила ОМС – 6,8 %; порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 54,6 %; права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 2,4 %; организация и предоставления платных услуг – 1,3 %; порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 0,4 %; порядок получения инвалидности, социальных льгот – 21,6 %; вопросы лекарственного обеспечения – 12,9 %. В 1

квартале 2014 года по сравнению с 1 кварталом 2013 года в абсолютных цифрах уменьшилось количество консультаций по вопросам лекарственного обеспечения в 1,2 раза (957 и 1157 соответственно).

3. В I квартале 2014 года по сравнению с I кварталом 2013 года уменьшилось количество жалоб на качество оказанной медицинской помощи в 1,7 раза в процентном отношении и в 1,2 раза в абсолютных цифрах (27 и 33 соответственно).
4. За отчетный период зарегистрировано 5 жалоб на незаконное взимание денежных средств пациента при обращении за медицинской помощью (в 1 квартале 2013 - 10). Наблюдается снижение в 2 раза по сравнению с аналогичным периодом 2013 года.
5. Количество зарегистрированных жалоб, связанных с проблемами лекарственного обеспечения льготных категорий граждан, увеличилось в 3,3 раза (169 и 52 соответственно).

По результатам рассмотрения жалоб в 1-м квартале 2014 года за допущенные нарушения получили дисциплинарные взыскания 22 медработника (в 2013 - 56), в том числе: замечание - 4, объявлен выговор – 5, лишение премии – 2. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: индивидуальная работа, повторные инструктажи (15), беседы (15), семинары и конференции (7). В 13 случаях пациентам принесены извинения, в одном случае осуществлен возврат денег.