

## **Информация о работе телефонной «горячей линии» Комитета по здравоохранению Правительства Санкт Петербурга за 10 лет.**

21 ноября 2016 года «горячей линии» исполняется 10 лет.

Телефонная «горячая линия» создана 21.11.2006 года в соответствии с решением заседания Правительства СПб от 14.11.2006 года «Об итогах социально-экономического развития СПб и районов города за 9 месяцев 2006 года» в целях принятия необходимых мер по устранению недостатков в деятельности учреждений здравоохранения. 22.11.2006 года были приняты первые обращения граждан на «горячую линию», 11.12.2006 года издано распоряжение Комитета по здравоохранению № 522-р «Об организации телефонной «горячей линии», которая создана и функционирует в рамках реализации распоряжения Правительства Санкт-Петербурга от 11.11.2006 № 147-РП «О плане мероприятий по совершенствованию форм и методов работы с обращениями граждан». Работа телефонной «горячей линии» организована в соответствии с распоряжением Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга от 14.12.2015 № 588-р «О внесении изменений в распоряжение Комитета по здравоохранению от 11.12.2006 № 522-р «Об организации телефонной «горячей линии».

С момента организации «горячей линии», в результате широкой просветительской работы Комитета по здравоохранению с целью повышения информированности населения о службе (размещение информации о ней на сайтах всех ведомственных медицинских организаций Санкт-Петербурга, в регистратурах и отделениях медицинских организаций, в качестве социальной рекламы в вагонах Метрополитена Санкт-Петербурга, участие специалистов службы в социальных выставках и семинарах и пр.), за последние годы наблюдается неуклонный рост числа жителей и гостей нашего города, воспользовавшихся услугами специалистов «горячей линии».

Так за период с 22.11.2006 года по 30.09.2016 года на «горячую линию» поступило 290 320 обращений, зарегистрировано 18 672 жалобы. Около 93% - 95% граждан обращаются на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределяются следующим образом: организация и правила ОМС – 10 %; порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 39 %; права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 7 %; организация и предоставление платных услуг – 2 %; порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 2 %, порядок получения инвалидности, социальных льгот – 27 %, вопросы лекарственного обеспечения – 13 %. В неделю на «горячую линию» Комитета по здравоохранению поступает от 600 до 1000 обращений граждан, из них жалоб от 24 до 80, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них: 64 % жалоб на организацию медицинской помощи, 7 % - на этику и деонтологию медицинского персонала, 3 % - на санитарное состояние ЛПУ, 15 % - на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек, 3% жалоб содержали признаки нарушения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь, 8 % - на качество медицинской помощи.

По результатам рассмотрения жалоб руководством учреждений и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга за период с ноября 2006 года по 9 месяцев 2016 года принято 2 658 мер, таких как: замечание - 165, объявлен выговор – 208, увольнение – 47, отстранение от лечебной работы – 3, предупреждение – 27, взыскание - 137. Меры финансового воздействия – 101, административные штрафы - 4. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводилась индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками – 561, дано указаний – 125. Проведено бесед с сотрудниками – 277, совещаний и конференций – 133, проведены занятия – 32, направление сотрудника на учёбу – 2. В 5 случаях была осуществлена передача дел в правоохранительные органы. В 553 случаях пациентам принесены извинения, в 36 случаях осуществлен возврат денег. Проведено 32 вневедомственных экспертизы качества оказанной медицинской помощи. Было принято 43 решения о принятии на работу новых сотрудников. В 51 случае было указано усилить контроль

за работой сотрудников по результатам разбора жалоб. В 22 случаях были внесены изменения в порядок работы учреждений. Прочих мер – 94.

Подготовлена информация для прямых эфиров о работе «горячей линии», проходивших на телеканалах, по радио. Неоднократно работа «горячей линии» освещалась в городской прессе, в таких газетах как «Медицина Петербурга», «Социальная политика. Медицинское обозрение», «Метро», «Мой район». Организация и опыт работы с обращениями граждан представляется на научно-практических конференциях, форумах, семинарах.

Поступившая на «горячую линию» актуальная информация о проблемах, возникающих у граждан при получении ими медицинской помощи, дает возможность органам управления здравоохранением Санкт-Петербурга оперативно устранять и предупреждать нарушения, с целью обеспечения права граждан на охрану здоровья.