

Итоги работы «горячей линии» за 2018 год.

За 2018 год на телефонную «горячую линию» обратилось 62 523 человека. В 55 326 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Поступило 667 благодарностей в адрес персонала медицинских учреждений.

Зарегистрировано 6 530 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них: 4 463 (68,4%) – на организацию медицинской помощи, 333 (5,1%) - на качество медицинской помощи, 464 (7,1 %) – на этику и деонтологию медицинского персонала, 100 (1,5 %) – на санитарное состояние ЛПУ, 1085 (16,6%) - на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек, 44 (0,7 %) жалобы на взимание денежных средств. Поступила 41 (0,6 %) жалоба по проблемам, связанным с обезболиванием.

Около 88% граждан в 2018 году обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом; организация и правила ОМС – 2 367 (4,3%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 36 363 (65,7%); права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 1 626 (2,9%); организация и предоставление платных услуг – 332 (0,6%); порядок обжалования неправомερных действий должностных лиц ЛПУ – 1 425 (2,6 %), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 6 748 (12,2%), вопросы лекарственного обеспечения – 6 253 (11,3%), вопросы обезболивания – 70 (0,1%), вопросы онкологической помощи – 142 (0,3%).

По результатам рассмотрения жалоб руководством учреждений и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга применены меры в 765 случаях, в том числе дисциплинарные (127), из них: замечание - 34, объявлен выговор – 12, увольнение – 4, предупреждение – 6, взыскание - 47. Меры финансового воздействия - 24. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводились индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками – 103, дано указаний – 35. Проведено бесед с сотрудниками – 36, совещаний и конференций – 43, проведены занятия – 4. В 113 случаях пациентам принесены извинения, в 12 случаях проведен возврат денег, в 93 случаях проведена разъяснительная беседа с заявителем, в 68 случаях – решены вопросы заявителя. Проведено: 57 экспертиз качества оказанной медицинской помощи, 24 врачебных комиссии. Прочие – 54.