

Итоги работы «горячей линии» за 2019 год

За 2019 год на телефонную «горячую линию» обратилось 73 149 человек. В 63 417 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 8 374 жалобы, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них: 3 323 (39,7%) – на организацию медицинской помощи, 284 (3,4%) - на качество медицинской помощи, 509 (6,1 %) – на этику и деонтологию медицинского персонала, 135 (1,6%) – на санитарное состояние ЛПУ, 1 698 (20,2%) - на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек, 39 (0,5 %) - на взимание денежных средств, 56 (0,7%) - по проблемам, связанным с обезболиванием, 2 330 (27,8%) – на доступность медицинской помощи.

Поступило 1358 благодарностей в адрес медицинских учреждений.

Около 87% граждан в 2019 году обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом; организация и правила ОМС – 3 401 (5,4 %); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП - 41 108 (64,8 %); права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 1 604 (2,5 %); организация и предоставление платных услуг – 371 (0,6%); порядок обжалования неправомερных действий должностных лиц ЛПУ – 192 (0,3 %), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 7 465 (11,8 %), вопросы лекарственного обеспечения – 8 518 (13,4 %), вопросы обезболивания – 79 (0,1%), вопросы онкологии – 501 (0,8%), вопросы отказа в оказании медицинской помощи – 175 (0,3%), вопросы связанные с оплатой труда в сфере здравоохранения 3 (0,005%).

По результатам рассмотрения жалоб руководством учреждений и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга применены 1 445 мер, в том числе дисциплинарные (123), из них: замечание - 32, объявлен выговор – 10, увольнение – 2, предупреждение – 6, взыскание - 73. Меры финансового воздействия - 33. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводились индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками – 207, дано указаний – 79. Проведено бесед с сотрудниками – 89, совещаний и конференций – 82. В 222 случаях пациентам принесены извинения, в 289 случаях проведена разъяснительная беседа с заявителем, в 197 случаях – решены вопросы заявителя. Проведено: 42 экспертизы качества оказанной медицинской помощи, 27 врачебных комиссий. Прочие: установка банковского терминала, установка инфомата, ремонт канализации, ремонт лифта, капитальный ремонт отделений, работы по благоустройству территории больницы, устранение неполадок в работе телефонной линии, устранение дефектов горячего водоснабжения и отопления, ремонт оборудования для диализа, дезинсекция.