

Итоги работы «горячей линии» за 1 квартал 2019 года.

За 1 кв. 2019 года на телефонную «горячую линию» обратилось 20 273 человека. В 17 748 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации.

Зарегистрировано 2 525 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них: 1 021 (40,5%) – на организацию медицинской помощи, 80 (3,3%) - на качество медицинской помощи, 137 (5,4%) – на этику и деонтологию медицинского персонала, 28 (1,1%) – на санитарное состояние ЛПУ, 719 (28,5 %) - на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек, 11 (0,4 %) жалоб на взимание денежных средств, 18 (0,5%) - по проблемам, связанным с обезболиванием, вопросы доступности медицинской помощи – 511 (20,3%).

Около 87,5% граждан в 1 кв. 2019 года обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом; организация и правила ОМС – 830 (4,7%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП 11 015 (62,1 %); права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 451 (2,5%); организация и предоставление платных услуг – 139 (0,8%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 136 (0,8%), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 1 747 (9,8 %), вопросы лекарственного обеспечения – 3 308 (18,6 %), вопросы онкологии – 96 (0,5%), вопросы обезболивающей терапии – 26 (0,1%).

По результатам рассмотрения жалоб руководством учреждений и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга принято 304 меры, из них: замечание - 13, объявлен выговор – 3, предупреждения – 4, дисциплинарные взыскания - 22. Меры финансового воздействия - 10. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводилась индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками – 61, дано указаний - 11. Проведено совещаний и конференций – 16. В 35 случаях пациентам принесены извинения, в 29 случаях проведена разъяснительная беседа с заявителем, в 46 случаях – решены вопросы заявителя. Проведено: 13 экспертиз качества оказанной медицинской помощи, 6 врачебных комиссии. Прочее- 35.

За 1 квартал 2019 года поступило 419 благодарностей граждан на работу сотрудников учреждений здравоохранения.