

Отчет о работе «горячей линии» Комитета по здравоохранению

за 1 квартал 2017 года

За 1 квартал 2017 года на телефонную «горячую линию» обратилось 14 278 человек. В 12 931 случае даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 1 347 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них: 977 (73 %) – на организацию медицинской помощи, 73 (5,3 %) – на качество медицинской помощи, 76 (5,4 %) – на этику и деонтологию медицинского персонала, 21 (1,5 %) – на санитарное состояние ЛПУ, 184 (13,7 %) – на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек, 11 (0,8 %) – на взимание денежных средств, 5 (0,3 %) – по проблемам, связанным с обезболиванием.

Около 90 % граждан в 1 квартале 2017 года обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом: организация и правила ОМС – 1 679 (13 %); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 6 148 (47,5 %); права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 429 (3,3 %); организация и предоставление платных услуг – 201 (1,6 %); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 383 (3 %), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 2 371 (18,3 %), вопросы лекарственного обеспечения – 1 720 (13,3 %).

По результатам рассмотрения жалоб руководством учреждений и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга принято 129 мер, в том числе дисциплинарные (29), из них: замечание – 13, объявлен выговор – 4, предупреждение – 3. Меры финансового воздействия – 2. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводились индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками – 33, дано указаний – 8. Проведено бесед с сотрудниками – 6, совещаний и конференций – 7. В 27 случаях пациентам принесены извинения, в 10 случаях – решены вопросы заявителя. Проведено: 2 экспертиз качества оказанной медицинской помощи, 3 врачебных комиссии. Прочие – 2.