

Итоги работы «горячей линии» за 1 квартал 2018 года

За 1 квартал 2018 года на телефонную «горячую линию» обратилось 16 709 человек. В 14 860 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации.

Зарегистрировано 1 849 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- 1 336 (72%) – на организацию медицинской помощи,
- 119 (6,3%) – на качество медицинской помощи,
- 121 (7%) – на этику и деонтологию медицинского персонала,
- 36 (2%) – на санитарное состояние ЛПУ,
- 224 (12%) – на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек,
- 5 (0,3%) жалоб на взимание денежных средств,
- 8 (0,4%) – по проблемам, связанным с обезболиванием.

Около 90% граждан в 1 квартале 2018 года обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- организация и правила ОМС – 626 (4,2%);
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 9 501 (63,9%);
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 506 (3,4%);
- организация и предоставление платных услуг – 93 (0,6%);
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 481 (3,2%);
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – 1 986 (13,4 %);
- вопросы лекарственного обеспечения – 1 667 (11,2 %).

По результатам рассмотрения жалоб руководством учреждений и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга принято 176 мер, из них: замечание – 8, объявлен выговор – 3, предупреждения – 3, дисциплинарные взыскания – 11. Меры финансового воздействия – 6.

По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводились индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками – 30, дано указаний – 7. Проведено совещаний и конференций – 6. В 25 случаях пациентам принесены извинения, в 9 случаях проведена разъяснительная беседа с заявителем, в 19 случаях – решены вопросы заявителя. Проведено 17 экспертиз качества оказанной медицинской помощи, 12 врачебных комиссии. Прочее – 20.