

## Отчет о работе «горячей линии» Комитета по здравоохранению за 2016 год

За 2016 год на телефонную «горячую линию» Комитета по здравоохранению обратилось 52 175 человек. В 48 094 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрирована 4 081 жалоба, связанная с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- 2 852 (71 %) – на организацию медицинской помощи,
- 332 (7 %) – на качество медицинской помощи,
- 281 (7 %) – на этику и деонтологию медицинского персонала,
- 78 (2 %) – на санитарное состояние ЛПУ,
- 486 (11 %) – на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек,
- 26 (1 %) жалоб на взимание денежных средств.
- Поступило 26 (1 %) жалоб по проблемам, связанным с обезболиванием.

Около 92 % граждан в 2016 году обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- организация и правила ОМС – 6 483 (13,5 %);
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 22 702 (47,2 %);
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 1 581 (3,3 %);
- организация и предоставление платных услуг – 760 (1,6 %);
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 2 067 (4,3 %);
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – 9 113 (18,9 %);
- вопросы лекарственного обеспечения – 5 388 (11,2 %).

По результатам рассмотрения жалоб руководством учреждений и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга применены меры в 826 случаях, в том числе дисциплинарные (137), из них: замечание – 24, объявлен выговор – 15, увольнение – 7, предупреждение – 11, взыскание – 80. Меры финансового воздействия – 10. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводилась индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками – 113, дано указаний – 82. Проведено бесед с сотрудниками – 62, совещаний и конференций – 62, проведены занятия – 8. В 101 случае пациентам принесены извинения, в шести случаях были направлены специалисты на учёбу, в 32 случаях проведена разъяснительная беседа с заявителем, в 48 случаях – решены вопросы заявителя. Проведено: 80 экспертиз качества оказанной медицинской помощи, 34 врачебных комиссии. Принято два управленческих решения. Прочие – 49.