

## Итоги работы «горячей линии» за 2017 год

За 2017 год на телефонную «горячую линию» обратилось 57 149 человек. В 51 772 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации.

Зарегистрировано 5 377 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- 3 855 (71,7%) – на организацию медицинской помощи,
- 343 (6,4%) – на качество медицинской помощи,
- 247 (4,6%) – на этику и деонтологию медицинского персонала, 86 (1,5%) – на санитарное состояние ЛПУ,
- 750 (14%) – на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек,
- 46 (0,9 %) жалоб на взимание денежных средств,
- 50 (0,9%) жалоб по проблемам, связанным с обезболиванием.

Около 91% граждан в 2017 году обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- организация и правила ОМС – 6 890 (13,3%);
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП 26 078 (50,4 %);
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 2 001 (3,9%);
- организация и предоставление платных услуг – 543 (1%);
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 1 873 (3,6%),
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – 8 569 (16,6 %),
- вопросы лекарственного обеспечения – 5 817 (11,2 %).

По результатам рассмотрения жалоб руководством учреждений и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга применены меры в 903 случаях, в том числе дисциплинарные (134), из них: замечание – 47, объявлен выговор – 21, увольнение – 3, предупреждение – 13, взыскание – 50. Меры финансового воздействия – 16.

По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводились индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками – 161, дано указаний – 48. Проведено бесед с сотрудниками – 72, совещаний и конференций – 73, проведены занятия – 7. В 172 случаях пациентам принесены извинения, в трех случаях были направлены специалисты на учёбу, в 67 случаях проведена разъяснительная беседа с заявителем, в 20 случаях – решены вопросы заявителя. Проведено: 60 экспертиз качества оказанной медицинской помощи, 32 врачебных комиссии. Прочие – 38.