

Итоги работы «горячей линии» за 2 квартал 2018 года

За 2 квартал 2018 года на телефонную «горячую линию» обратилось 14 170 человек. В 12 740 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации.

Зарегистрировано 1 430 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- 945 (66%) – на организацию медицинской помощи,
- 76 (5%) – на качество медицинской помощи,
- 105 (7 %) – на этику и деонтологию медицинского персонала,
- 23 (2,4%) – на санитарное состояние ЛПУ,
- 255 (17,8%) – на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек,
- 7 (0,5%) жалоб – на взимание денежных средств,
- 19 (1,3%) – по проблемам, связанным с обезболиванием.

Около 90% граждан во 2 квартале 2018 года обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- организация и правила ОМС – 562 (4,3%);
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 8 244 (64,2%);
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 423 (3,3%);
- организация и предоставление платных услуг – 70 (0,5%);
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 411 (3,2%);
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – 1 663 (13,1%);
- вопросы лекарственного обеспечения – 1 341 (11,2 %).

По результатам рассмотрения жалоб руководством учреждений и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга принято 157 мер, из них: замечание – 2, объявлен выговор – 2, предупреждение – 1, дисциплинарные взыскания – 12. Меры финансового воздействия – 6.

По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводились индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками – 16, дано указаний – 11. В 17 случаях пациентам принесены извинения, в 20 случаях проведена разъяснительная беседа с заявителем, в 12 случаях решены вопросы заявителя. Проведено 8 разборов жалоб на врачебных комиссиях.