

Итоги работы «горячей линии» за 3 квартал 2018 года

За 3 квартал 2018 года на телефонную «горячую линию» обратилось 13 180 человек. В 11 861 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации.

Зарегистрировано 1 319 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- 967 (73,3%) – на организацию медицинской помощи,
- 68 (5,1%) – на качество медицинской помощи,
- 124 (9,4 %) – на этику и деонтологию медицинского персонала,
- 17 (1,3%) – на санитарное состояние ЛПУ,
- 116 (8,8%) – на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек,
- 13 (1%) жалоб – на взимание денежных средств,
- 14 (1,1%) – по проблемам, связанным с обезболиванием.

Около 90% граждан в 3-м квартале 2018 года обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- организация и правила ОМС – 443 (3,7%);
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 8 314 (70,1%);
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 298 (2,5%);
- организация и предоставление платных услуг – 70 (0,6%);
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 224 (1,9%),
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – 1 491(12,6%),
- вопросы лекарственного обеспечения – 918 (7,7 %),
- вопросы обезболивающей терапии – 22 (0,2%),
- вопросы онкологии – 81 (0,7%).

По результатам рассмотрения жалоб руководством учреждений и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга принято 123 меры, из них: замечание – 10, объявлен выговор – 3, дисциплинарные взыскания – 12. Меры финансового воздействия – 2.

По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводились индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками – 22. В 15 случаях пациентам принесены извинения, в 18 случаях проведена разъяснительная беседа с заявителем. Проведено 12 разборов жалоб на врачебных комиссиях, ЭКМП – 6.