

Итоги работы «горячей линии» Комитета по здравоохранению за 3 квартал 2016г.

В 3 квартале 2016 года был продолжен прием обращений граждан по телефону «горячей линии» Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга в соответствии с распоряжением Комитета по здравоохранению от 14.12.2015 года № 588-р «О внесении изменений в распоряжение Комитета по здравоохранению от 11.12.2006 № 522-р об организации телефонной «горячей линии».

С 01.07.2016 по 30.09.2016 общее количество обращений граждан на «горячую линию» составило 11 651. В 10 883 случаях были даны консультации и рекомендации. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом: организация и правила ОМС – 15%; порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 47%; права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 3%; организация и предоставления платных услуг – 2%; порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 4%; порядок получения инвалидности, социальных льгот – 20%; вопросы лекарственного обеспечения – 9%.

Зарегистрировано 768 жалоб, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них: 72 % жалоб на организацию медицинской помощи, 9% - на этику и деонтологию медицинского персонала, 2% - на санитарное состояние ЛПУ, 7 % - на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек, 1% жалоб содержали признаки нарушения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь, 8% - на качество медицинской помощи, 1% - вопросы связанные с обезболиванием.

По результатам рассмотрения жалоб в 3-м квартале 2016 года приняты 191 мера, в том числе: замечание - 10, объявлен выговор – 6, лишение премии – 4, увольнение – 3, дисциплинарные взыскания – 19, передача дел в правоохранительные органы - 1. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: индивидуальная работа, повторные инструктажи (30), беседы (20), конференции (17). В 32 случаях пациентам принесены извинения. В 2-х случаях проведены экспертизы качества оказанной медицинской помощи. Проведен прием на работу персонала (2), внесены изменений в порядок работы учреждения (5), установка мини-АТС (1), решение вопроса заявителя (18).