

Итоги работы «горячей линии» Комитета по здравоохранению за 2015г.

В 2015 г. был продолжен прием обращений граждан по телефону «горячей линии» в соответствии с распоряжением Комитета по здравоохранению от 14.10.2013 № 407-р «О внесении изменений в распоряжение Комитета по здравоохранению от 11.12.2006 № 522-р об организации телефонной «горячей линии».

С 01.01.2015 по 31.12.2015 на «горячую линию» обратилось 45 263 человека. В 42 432 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- организация и правила ОМС – 13,0 %;
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 49,2 %;
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 3,6 %;
- организация и предоставление платных услуг – 1,6 %;
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 1,9 %;
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – 21,2 %;
- вопросы лекарственного обеспечения – 9,5 %.

Зарегистрировано 2 831 жалоба, связанная с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- 72% жалоб на организацию медицинской помощи;
- 8% - на этику и деонтологию медицинского персонала;
- 2% - на санитарное состояние ЛПУ;
- 11 % - на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек;
- 1% жалоб содержали признаки нарушения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь;
- 6% - на качество медицинской помощи.

По результатам рассмотрения жалоб руководством учреждений и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга применены меры дисциплинарного воздействия к 283 медработникам, в том числе: замечание - 46, объявлен выговор – 27, увольнение – 2, предупреждение – 11, взыскание - 33. Меры финансового воздействия - 25. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводились индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками – 108, дано указаний – 22. Проведено бесед с сотрудниками – 42, совещаний – 6, конференций – 28, проведены занятия – 2. В 142 случаях пациентам принесены извинения, в трех случаях осуществлен возврат денег. Проведена 21 экспертиза качества оказанной медицинской помощи.