

Итоги работы «горячей линии» Комитета по здравоохранению за 3 квартал 2014 года

В 3-м квартале 2014 года общее количество обращений граждан на «горячую линию» Комитета по здравоохранению составило 7201.

В 6825 случаях были даны консультации и рекомендации. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- организация и правила ОМС – 6,6 %;
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 53,9 %;
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 2,9 %; организация и предоставления платных услуг – 1,2 %;
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 0,3%;
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – 26%;
- вопросы лекарственного обеспечения – 9,1 %.

Зарегистрировано 376 обращений, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- на организацию медицинской помощи – 72%,
- на этику и деонтологию медицинского персонала – 9%,
- на санитарное состояние ЛПУ – 3 %,
- на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек – 10%,
- содержали признаки нарушения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь – 1%,
- на качество медицинской помощи. – 5%

По результатам рассмотрения жалоб в 3-м квартале 2014 года за допущенные нарушения получили дисциплинарные взыскания 13 медицинских работников, в том числе: замечание - 8, объявлен выговор – 2.

По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: повторные инструктажи (21), беседы (14), совещания (12). В 16 случаях пациентам принесены извинения.