

## Итоги работы «горячей линии» Комитета по здравоохранению за 2013 г.

С 01.01.2013 по 31.12.2013 на «горячую линию» обратилось 28791 человек. В 27044 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Около 94 % граждан в 2013 году обратились на «горячую линию» за консультациями. Консультации оказывались по следующим темам:

- организация и правила ОМС – 6,8%;
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 45,9 %;
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 7,5 %;
- организация и предоставление платных услуг – 1,2 %;
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 0,8 %;
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – 25,9 %;
- вопросы лекарственного обеспечения – 11,9 %.

Зарегистрировано 1747 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Наибольшее количество жалоб приходится на:

- организацию медицинской помощи - 73 %;
- проблемы с льготным лекарственным обеспечением – 8 %;
- качество оказанной медицинской помощи – 6%;
- деонтологию медицинского персонала – 8 %;
- нарушение санитарно-эпидемиологического режима – 3%,
- взимание денежных средств – 2 %.

В 2013 году по результатам рассмотрения жалоб, поступивших на «горячую линию», и выявленным фактам нарушений руководителями ЛПУ за допущенные нарушения вынесены дисциплинарные взыскания 146 медработникам, в том числе: замечание - 38, объявлен выговор – 20, увольнение - 4. Меры финансового воздействия - 10. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводилась индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками - 86. В 43 случаях пациентам принесены извинения, в 2-х случаях осуществлен возврат денег.