

## **Итоги работы «горячей линии» Комитета по здравоохранению за 2 квартал 2016 года**

Во 2 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 01.04.2016 по 30.06.2016 общее количество обращений граждан на «горячую линию» составило 12 245. В 11 283 случаях были даны консультации и рекомендации. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- 12,1% - организация и правила ОМС;
- 51,6% - порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП;
- 3,4% - права граждан на получение бесплатной медицинской помощи;
- 1,6% - организация и предоставления платных услуг;
- 3,9% - порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ;
- 18,9% - порядок получения инвалидности, социальных льгот;
- 8,5% - вопросы лекарственного обеспечения.

Зарегистрировано 962 жалобы, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- 74% - жалоб на организацию медицинской помощи,
- 7% - на этику и деонтологию медицинского персонала,
- 2% - на санитарное состояние ЛПУ,
- 9 % - на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек,
- 1% - жалоб содержали признаки нарушения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь,
- 7% - на качество медицинской помощи.

По результатам рассмотрения жалоб во 2-м квартале 2016 года приняты 211 мер, в том числе: замечание - 7, объявлен выговор – 4, лишение премии – 7. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: индивидуальная работа, повторные инструктажи (45), беседы (32), конференции (14). В 47 случаях пациентам принесены извинения. В 2-х случаях проведены экспертизы качества оказанной медицинской помощи.