

Итоги работы «горячей линии» Комитета по здравоохранению за 3 квартал 2015г.

В 3-м квартале 2015 года 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».

В 3-м квартале 2015 года общее количество обращений граждан на «горячую линию» составило 9 594. В 8 988 случаях были даны консультации и рекомендации. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- организация и правила ОМС – 14%;
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи,
- ВТМП – 50,6%;
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 3,8%;
- организация и предоставления платных услуг – 1,9%;
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 1,8%;
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – 22,1%;
- вопросы лекарственного обеспечения – 5,8%.

Зарегистрировано 606 жалоб, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- 70% жалоб на организацию медицинской помощи,
- 10% - на этику и деонтологию медицинского персонала,
- 3% - на санитарное состояние ЛПУ,
- 8 % - на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек,
- 2% жалоб содержали признаки нарушения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь,
- 7% - на качество медицинской помощи.

По результатам рассмотрения жалоб в 3-м квартале 2015 года за допущенные нарушения получили дисциплинарные взыскания 48 медицинских работников, в том числе: уволен – 1, замечание - 11, объявлен выговор – 5, лишены премии – 9, вынесено предупреждение – 4, объявлены взыскания - 18. Возврат денег – 1. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: повторные инструктажи (28), беседы (21), совещания (26). В 51 случае пациентам принесены извинения. Проведено 8 экспертиз качества оказанной медицинской помощи.