

Итоги работы «горячей линии» Комитета по здравоохранению за 2 квартал 2015г.

Во 2-м квартале 2015 года был продолжен прием обращений граждан по телефону «горячей линии» Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга в соответствии с распоряжением Комитета по здравоохранению от 14 октября 2013 № 407-р «О внесении изменений в распоряжение Комитета по здравоохранению от 11.12.2006 № 522-р об организации телефонной «горячей линии».

С 01.04.2015 по 30.06.2015 общее количество обращений граждан на «горячую линию» составило **12 280**. В **11 602** случаях были даны консультации и рекомендации. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- организация и правила ОМС – **15,2%**;
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – **44,9%**;
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – **5,1%**;
- организация и предоставления платных услуг – **1,4%**;
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – **1,8%**;
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – **23%**;
- вопросы лекарственного обеспечения – **8,6%**.

Зарегистрировано **678 жалоб**, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- **67%** - на организацию медицинской помощи,
- **8,9%** - на этику и деонтологию медицинского персонала,
- **2,5%** - на санитарное состояние ЛПУ,
- **13,5 %** - на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек,
- **1%** жалоб содержали признаки нарушения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь,
- **7,1%** - на качество медицинской помощи.

По результатам рассмотрения жалоб во 2-м квартале 2015 года за допущенные нарушения получили дисциплинарные взыскания **37 медработников**, в том числе: замечание - **11**, объявлен выговор – **12**, лишение премии – **7**. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: индивидуальная работа, повторные инструктажи (18), беседы (15). В 32 случаях пациентам принесены извинения. Возврат денег в 2-х случаях.