

Итоги работы «горячей линии» Комитета по здравоохранению за 2014 год

С 01.01.2014 по 31.12.2014 на «горячую линию» обратилось 35 053 человека. В 32 789 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 2 264 жалобы, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- жалобы на качество, организацию медицинской помощи, этику и деонтологию медицинского персонала, санитарное состояние ЛПУ – 1881,
- жалобы на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек - 362,
- жалобы, содержащие признаки нарушения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь - 21.

По результатам рассмотрения жалоб руководством учреждений и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга применены меры дисциплинарного воздействия к 235 медработникам (в 2013 – 146), в том числе:

- замечание - 28,
- объявлен выговор – 18,
- увольнение – 4,
- предупреждение – 7,
- взыскание – 15,
- меры финансового воздействия - 10.

По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ проводилась индивидуальная работа и повторный инструктаж с сотрудниками – 84, дано указаний – 18. Проведено бесед с сотрудниками – 33, совещаний – 17, конференций – 14, проведены занятия – 3. В 98 случаях пациентам принесены извинения, в одном случае осуществлен возврат денег.

С целью профилактики нарушений прав граждан главными врачами медицинских учреждений и начальниками отделов здравоохранения администраций районов Санкт-Петербурга предприняты корректирующие и предупреждающие меры в 18 случаях.