

Итоги работы «горячей линии» Комитета по здравоохранению за 1 квартал 2015 года

С 01.01.2015 по 31.03.2015 на «горячую линию» обратилось 12 518 человек. В 11 785 случаях были даны консультации и рекомендации. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- организация и правила ОМС – 8,4%;
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 51,7%;
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 3,1%;
- организация и предоставления платных услуг – 1,3%;
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 0,5%;
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – 22,8%;
- вопросы лекарственного обеспечения – 12,2%.

Зарегистрировано 733 жалобы, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- на организацию медицинской помощи- 69 %,
- на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек - 13 %,
- на этику и деонтологию медицинского персонала - 8%,
- на санитарное состояние ЛПУ - 3%,
- на качество медицинской помощи - 5%,
- жалобы, содержащие признаки нарушения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь - 2%.

По результатам рассмотрения жалоб в 1-м квартале 2015 года за допущенные нарушения получили дисциплинарные взыскания 117 медработников, в том числе: замечание - 11, объявлен выговор – 5, лишение премии – 4.

По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: индивидуальная работа, повторные инструктажи - 20, беседы - 6, семинары – 2, конференции - 8. В 25 случаях пациентам принесены извинения.