

Итоги работы «горячей линии» Комитета по здравоохранению за 1 квартал 2016г.

В 1 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 01.01.2016 по 31.03.2016 общее количество обращений граждан на «горячую линию» составило 13 376. В 12 270 случаях были даны консультации и рекомендации. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- 48,5% - порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП;
- 18,3% - порядок получения инвалидности, социальных льгот;
- 12,7% - вопросы лекарственного обеспечения;
- 11,7% - организация и правила ОМС;
- 3,9% - порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ;
- 3,4% - права граждан на получение бесплатной медицинской помощи;
- 1,5% - организация и предоставления платных услуг.

Зарегистрировано 1 103 жалобы, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- 69 % - жалобы на организацию медицинской помощи;
- 13 % - на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек;
- 8% - на качество медицинской помощи;
- 6% - на этику и деонтологию медицинского персонала;
- 3% - на санитарное состояние ЛПУ;
- 1% - содержали признаки нарушения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь.

По результатам рассмотрения жалоб в 1-м квартале 2016 года приняты 194 меры, за допущенные нарушения получили дисциплинарные взыскания 44 медработника, в том числе: уволены – 2, замечание - 6, объявлен выговор – 4, лишение премии – 3. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: индивидуальная работа, повторные инструктажи (46), беседы (16), собрания (3) и конференции (10). В 49 случаях пациентам принесены извинения. В 4-х случаях проведены экспертизы качества оказанной медицинской помощи, в 2-х случаях - заседания врачебной комиссии.