

35 человек пожаловались в 2013 году в комитет по здравоохранению на незаконное взимание денег в медучреждении. Двум удалось получить свои деньги назад. За весь 2013 год по телефону «горячей линии» комитета по здравоохранению обратилось 28 791 человек — несколько меньше, чем в 2012 году. В большинстве случаев звонившим просто давали устные рекомендации и консультации. Больше всего горожан в прошедшем году интересовал порядок получения медицинской помощи, в том числе высокотехнологичной (ВМП), порядок получения инвалидности и социальных льгот, вопросы лекарственного обеспечения, правила предоставления бесплатной медицинской помощи. Обжаловать неправомерные действия врачей и руководителей лечебно-профилактических учреждений хотели 0,8% звонивших.

В комитет по здравоохранению поступили 1747 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Наибольшее количество жалоб вызвала организация медицинской помощи (73%), проблемы с льготными лекарствами (8%). На этику и деонтологию жаловались 8% звонивших, качество оказанной медицинской помощи не устраивало 6% горожан, нарушение санитарно-эпидемиологического режима (3%), а о взимании денег сообщили 2% пожаловавшихся.

По результатам рассмотрения жалоб, поступивших на «горячую линию», руководители медучреждений вынесли дисциплинарные взыскания 146 медработникам (в 2012 году — 86), четверо были уволены, десять оштрафованы. В 43 случаях пациентам принесли извинения. Двум петербуржцам, обратившимся на «горячую линию» комздрава, удалось вернуть деньги, которые с них взяли незаконно.