

В Саратовской области увеличилось число жалоб от пациентов на качество оказываемых им медицинских услуг. Об этом рассказала сегодня и.о. начальника управления контроля качества оказания медпомощи регионального ТФОМС Лидия Пичугина. Она рассказала, что выросло, в частности, число жалоб на взимание денег – в итоге пациенты обвиняли в этом 26 учреждений здравоохранения. Жаловались на отказ в оказании медицинской помощи, на ухудшение качества оказания услуг. Основные жалобы затрагивали обеспечение бесплатными лекарствами и т.д. Больше половины жалоб поступило по телефонам горячих линий – их 12, из которых 3 принадлежат ТФОМСу.

Увеличение числа жалоб Пичугина связала с косвенными причинами: «Вряд ли можно говорить это только ухудшением качеств обслуживания. Мы связываем это с тем, что жители стали более информированными. Они имеют возможность жаловаться, и таким образом мы имеем дело с первичным выявлением проблем».

Вместе с тем, прозвучали и обратные цифры. Лидия Пичугина рассказала, что был проведен опрос среди 26 000 респондентов в 94 медицинских заведениях области. Пациентов спрашивали, насколько они удовлетворены качеством медобслуживания. Данные неполного 2014 года показали, что удовлетворены 88% пациентов, тогда как в прошлом году их было 86%. Таким образом, в настоящее время Саратовская область находится на третьем месте в России по уровню удовлетворенности медицинским обслуживанием. К слову, больше всего саратовцы удовлетворены обслуживанием в стационарах.

om-saratov.ru