

Информация о работе «горячей линии» за 1 квартал 2021 года

За 1 квартал 2021 года на телефонную «горячую линию» поступило 24 069 обращений. В 19 663 случаях даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 4 406 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Около 81 % граждан обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом: организация и правила ОМС, права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 1 015 (5,1 %); новая коронавирусная инфекция – 6 922 (35,2 %); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 5 208 (26,5 %); организация и предоставления платных услуг – 40 (0,2 %); порядок обжалования неправомερных действий должностных лиц ЛПУ – 5 (0,1 %); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 259 (1,3 %); вопросы лекарственного обеспечения – 1 388 (7,1 %); вопросы обезболивающей терапии – 13 (0,1 %); вопросы онкологии – 120 (0,6 %); вопросы отказа в оказании медицинской помощи – 22 (0,1%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 59 (0,3 %), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 4 488 (22,8%), вопросы поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 124 (0,6%).

В 1 квартале 2021 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 4 406, из них: на организацию медицинской помощи – 3 637 (82,5 %); на качество медицинской помощи - 33 (0,7 %); на деонтологию - 104 (2,8 %); на санитарное состояние 40 (0,9 %); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 431 (9,8 %); на взимание денежных средств - 4 (0,1 %); на проблемы обезболивания – 9 (0,2%), по вопросам доступности медицинской помощи – 148 (3,4%).

В 1 квартале 2021 года по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 поступило 8 369 обращений, из них 1 447 жалоб (32,8% от общего количества жалоб). По вопросам, связанным с осуществлением стимулирующих выплат медицинским и иным работникам, оказывающим медицинскую помощь гражданам, у которых выявлена новая коронавирусная инфекция и лицам из групп риска заражения COVID-19 поступило 60 обращений, из них 1 жалоба.

По результатам рассмотрения жалоб в 1 квартале 2021 года было принято 1 264 меры в том числе: увольнение – 2, замечание – 23, объявлен выговор – 2, вынесено предупреждение – 9, лишены премии – 12, административные меры - 4. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: повторные инструктажи - 113, занятия - 20. В 132 случаях пациентам принесены извинения. В 26 случаях были применены дисциплинарные взыскания. Проведены: ЭКМП - 44, разбор жалоб на конференциях и совещаниях – 49, комиссионный разбор жалоб – 43, беседа с персоналом – 44, дано указаний – 50, проведены организационные мероприятия - 27. Даны разъяснения пациентам о правилах оказания медицинской помощи руководством учреждений в телефонной беседе и лично – 410, оказана помощь в решении вопроса – 250, прочие меры – 4.