

Информация о работе «горячей линии» за 1 квартал 2022 года

За 1 кв. 2022 года на телефонную «горячую линию» обратилось 32 702 человека. В 23 338 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 9 206 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Поступило 158 обращений с благодарностью в адрес работников здравоохранения. Около 71% 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 – 1 682 (7,21%); новая коронавирусная инфекция – 3 438 (14,73%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 4 300 (18,43%); организация и предоставления платных услуг – 76 (0,33%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 2 (0,01%); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 119 (0,5%); вопросы лекарственного обеспечения – 2 505 (10,7%); вопросы обезболивающей терапии – 8 (0,03%); вопросы онкологии – 78 (0,33%); вопросы отказа в оказании медицинской помощи по ОМС – 7 (0,03%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 13 (0,1%), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 11 016 (47,2%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 94 (0,4%).

В 1-м квартале 2022 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 9 206, из них: на организацию медицинской помощи – 8 366 (90,88%); на качество медицинской помощи – 13 (0,14%); на деонтологию - 123 (1,34%); на санитарное состояние 12 (0,1%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 645 (7%); на взимание денежных средств - 3 (0,03%); на проблемы обезболивания – 6 (0,1%), по вопросам доступности медицинской помощи – 38 (0,41%).

По результатам рассмотрения жалоб в 1-м квартале 2022 года было принято 8 364 меры, в том числе: увольнение - 17, замечание - 19, объявлен выговор - 3, лишены премии - 29. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 341, вынесены предупреждения – 34. В 608 случаях пациентам принесены извинения. В 42 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 57, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 165, беседы с персоналом - 738, дано указаний - 555, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 126, проведены занятия с сотрудниками – 6. Проведено 2136 бесед с заявителями, решено 2767 вопросов заявителей, принята 721 мера организационного характера.