

Информация о работе «горячей линии» за 2 квартал 2022 года

За 2 кв. 2022 года на телефонную «горячую линию» обратилось 19 720 человек. В 15 237 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрирована 4 301 жалоба, связанная с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Поступило 182 обращения с благодарностью в адрес медицинских работников и учреждений здравоохранения. Около 77,3% 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 – 1 440 (9,4%); новая коронавирусная инфекция – 833 (5,5%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 5 237 (34,4%); организация и предоставления платных услуг – 105 (0,7%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 5 (0,03%); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 142 (0,9%); вопросы лекарственного обеспечения – 2 269 (14,9%); вопросы обезболивающей терапии – 7 (0,05%); вопросы онкологии – 91 (0,6%); вопросы отказа в оказании медицинской помощи по ОМС – 2 (0,02%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 13 (0,1%), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 5 036 (33%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 57 (0,4%).

Во 2-м квартале 2022 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 4 301, из них: на организацию медицинской помощи – 3 514 (81,7%); на качество медицинской помощи – 27 (0,6%); на деонтологию - 123 (2,8%); на санитарное состояние - 25 (0,6%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 563 (13,1%); на взимание денежных средств - 7 (0,2%); на проблемы обезболивания – 5 (0,1%), по вопросам доступности медицинской помощи – 37 (0,9%).

По результатам рассмотрения жалоб во 2-м квартале 2022 года было принято 2 527 мер, в том числе: увольнение - 2, замечание - 23, объявлен выговор - 1, лишены премии - 19. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 91, вынесены предупреждения – 6. В 155 случаях пациентам принесены извинения. В 7 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 29, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 42, беседы с персоналом - 263, дано указаний - 154, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 75, проведены занятия с сотрудниками – 10. Проведено 712 бесед с заявителями, решено 787 вопросов заявителей, принята 151 другая мера.