

## Информация о работе «горячей линии» за 2 квартал 2023 года

За 2 кв. 2023 года на телефонную «горячую линию» обратилось 20 363 человека. В 15 301 случае из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 4 660 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Поступило 402 обращения с благодарностью в адрес работников здравоохранения. Около 75,1% 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 – 1 062 (6,9%); новая коронавирусная инфекция – 642 (4,2%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 7 099 (46,4%); организация и предоставления платных услуг – 71 (0,5%); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 219 (1,43%); вопросы лекарственного обеспечения – 1 172 (7,66%); вопросы обезболивающей терапии – 9 (0,1%); вопросы онкологии – 95 (0,6%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 2 (0,01%), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 4 913 (32,1%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 17 (0,1%).

В 2-м квартале 2023 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 4 660, из них: на организацию медицинской помощи – 3 886 (83,4%); на качество медицинской помощи – 42 (0,9%); на деонтологию - 187 (4%); на санитарное состояние 30 (0,6%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 270 (5,8%); на взимание денежных средств - 18 (0,4%); на проблемы обезболивания – 8 (0,2%), по вопросам доступности медицинской помощи – 216 (4,6%), на некачественное питание – 3 (0,1%).

По результатам рассмотрения жалоб в 2-м квартале 2023 года было принято 5 530 мер, в том числе: увольнение - 1, замечание - 23, объявлен выговор - 5, лишены премии - 24. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 193, вынесены предупреждения – 22. В 291 случае пациентам принесены извинения. В 20 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 41, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 96, беседы с персоналом - 576, дано указаний - 129, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 116, проведены занятия с сотрудниками – 12. Проведена 2 281 беседа с заявителями, решено 1 406 вопросов заявителей, принято 294 других мер.