

Информация о работе «горячей линии» за 3 квартал 2022 года

За 3 квартал 2022 года на телефонную «горячую линию» обратилось 21 411 человек. В 16 130 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 5 073 жалобы, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Поступило 208 обращений с благодарностью в адрес медицинских работников и учреждений здравоохранения. Около 75,3% 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 – 1 566 (9,7%); новая коронавирусная инфекция – 1 730 (10,73%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 5 452 (33,8%); организация и предоставления платных услуг – 101 (0,63%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 2 (0,01%); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 148 (0,92%); вопросы лекарственного обеспечения – 1 389 (8,61%); вопросы обезболивающей терапии – 8 (0,05%); вопросы онкологии – 85 (0,53%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 6 (0,04%), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 5 588 (34,64%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 55 (0,34%).

За 3 квартал 2022 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 5 073, из них: на организацию медицинской помощи – 4 401 (86,8%); на качество медицинской помощи – 47 (0,9%); на деонтологию - 152 (3%); на санитарное состояние - 43 (0,8%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 350 (6,9%); на взимание денежных средств - 9 (0,2%); на проблемы обезболивания – 9 (0,2%), по вопросам доступности медицинской помощи – 51 (1%), по вопросам некачественного питания – 11 (0,2%).

По результатам рассмотрения жалоб за 3 квартал 2022 года было принято 3 724 меры, в том числе: увольнение - 3, замечание - 25, объявлен выговор - 5, лишены премии - 19. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 174, вынесены предупреждения – 17. В 240 случаях пациентам принесены извинения. В 21 случае были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП – 34, разбор жалоб на врачебно-сестринской конференции - 79, беседы с персоналом – 404, дано указаний - 113, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 102, проведены занятия с сотрудниками – 15. Проведено 1 228 бесед с заявителями, решено 942 вопроса заявителей, принято 303 другие меры.