

Информация о работе «горячей линии» за 3 квартал 2023 года

За 3 кв. 2023 года на телефонную «горячую линию» обратилось 19 786 человек. В 15 322 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 4 096 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Поступило 368 обращений с благодарностью в адрес работников здравоохранения. Около 77,4% 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 – 1 167 (7,6%); новая коронавирусная инфекция – 491 (3,2%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 7 387 (48,2%); организация и предоставления платных услуг – 89 (0,58%); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 193 (1,3%); вопросы по порядку обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ -2 (0,01%); вопросы лекарственного обеспечения – 975 (6,4%); вопросы обезболивающей терапии – 9 (0,1%); вопросы онкологии – 106 (0,69%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 1 (0,01%); вопросы отказа в оказании медицинской помощи, включенной в программу ОМС – 2 (0,01%); вопросы связанные с электронным здравоохранением – 4 878 (31,8%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 22 (0,1%).

В 3-м квартале 2023 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 4 096, из них: на организацию медицинской помощи – 3 513 (85,8%); на качество медицинской помощи – 47 (1,2%); на деонтологию - 161 (3,9%); на санитарное состояние 22 (0,5%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 146 (3,6%); на взимание денежных средств - 8 (0,2%); на проблемы обезболивания – 12 (0,28%), по вопросам доступности медицинской помощи – 186 (4,5%), на некачественное питание – 1 (0,02%).

По результатам рассмотрения жалоб в 3-м квартале 2023 года было принято 4 710 мер, в том числе: замечание - 35, объявлен выговор - 5, лишены премии -15. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 196, вынесены предупреждения – 11. В 277 случаях пациентам принесены извинения. В 17 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 41, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 80, беседы с персоналом - 556, дано указаний - 93, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 102, проведены занятия с сотрудниками – 12. Проведено 1 842 беседы с заявителями, решено 1 143 вопроса заявителей, принято 285 других мер.