

## Информация о работе «горячей линии» за 3 квартал 2021 года

За 3 кв. 2021 года на телефонную «горячую линию» обратилось 26 568 человек. В 20 458 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 6 110 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Около 77% 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 – 1 252 (6,12%); новая коронавирусная инфекция – 6 842 (33,44%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 2 928 (14,31%); организация и предоставления платных услуг – 27 (0,13%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 2 (0,01%); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 96 (0,47%); вопросы лекарственного обеспечения – 1 048 (5,12%); вопросы обезболивающей терапии – 9 (0,04%); вопросы онкологии – 39 (0,2%); вопросы отказа в оказании медицинской помощи по ОМС – 12 (0,06%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 16 (0,1%), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 8 100 (39,6%), вопросы поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 87 (0,4%).

В 3-м квартале 2021 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 6 110, из них: на организацию медицинской помощи – 5 372 (88%); на качество медицинской помощи – 42 (0,7%); на деонтологию - 127 (2%); на санитарное состояние 32 (0,5%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 393 (6,5%); на взимание денежных средств - 6 (0,1%); на проблемы обезболивания – 7 (0,1%), по вопросам доступности медицинской помощи – 131 (2,1%).

По результатам рассмотрения жалоб в 3-м квартале 2021 года было принято 3 638 мер, в том числе: увольнение - 12, замечание - 39, объявлен выговор - 3, лишены премии - 49. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 294, вынесены предупреждения - 14, применены административные меры воздействия - 25. В 418 случаях пациентам принесены извинения. В 59 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 75, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 123, беседы с персоналом - 146, дано указаний - 114, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 160, проведены занятия с сотрудниками – 9, проведены организационные мероприятия - 27. Даны разъяснения заявителям руководством учреждений - 737, проведено бесед с заявителями - 447, решение вопроса заявителя – 883, прочие - 4.