

## Информация о работе «горячей линии» за 2 квартал 2020

За 2 кв. 2020 года на телефонную «горячую линию» обратилось 38 559 человек. В 35 178 случае из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрированы 3 381 жалоба, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи.

Около 91 % граждан во 2-м квартале 2020 года обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом: организация и правила ОМС – 1 695 (4,8 %); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 5 483 (15,6 %); вопросы по новой коронавирусной инфекции – 24 019 (68,3 %); организация и предоставления платных услуг – 175 (0,5%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 6 (0,03 %); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 1 162 (3,3 %); вопросы лекарственного обеспечения – 1 899 (5,4 %) , вопросы онкологии – 295 (0,8 %); вопросы обезболивающей терапии – 7 (0,03 %); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 426 (1,2%); вопросы отказа в оказании медицинской помощи, включенной в программу ОМС – 11 (0,04%).

Во 2-м квартале 2020 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 3 381, из них на организацию – 2 400 (71 %); жалоб на качество медицинской помощи - 122 (3,6%); на деонтологию - 108 (3,2%); на санитарное состояние - 85 (2,5%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан - 463 (13,7%); на взимание денежных средств - 2 (0,1%); на проблемы обезболивания - 11 (0,3%); по вопросам доступности медицинской помощи - 190 (5,6%).

По результатам рассмотрения жалоб во 2-м квартале 2020 года было принято 803 меры, в том числе: увольнение - 1, замечание - 3, объявлен выговор - 3, лишены премии - 17. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 115, вынесены: предупреждения - 5, административные взыскания - 2. В 76 случаях пациентам принесены извинения. В 27 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 19, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях -15, беседы с персоналом - 37, дано указаний - 22, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии - 47. Даны разъяснения заявителям руководством учреждений в телефонной беседе - 234, проведено бесед с заявителями - 24, решение вопроса заявителя – 138, занятия с сотрудниками - 2, прочие - 16.