

Информация о работе «горячей линии» за 2025 год

За 2025 на телефонную «горячую линию» поступило 85 298 обращений. По 60 951 обращению специалистами были даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 22 550 жалоб, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Количество поступивших благодарностей составило 1 673. Из общего числа жалоб 124 были впоследствии отозваны заявителями.

Около 71,5 % 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 – 8 585 (14,1 %); новая коронавирусная инфекция – 1 006 (1,7 %); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 27 050 (44,4%); организация и предоставления платных услуг – 390 (0,6 %); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 25 (0,04%), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 635 (1,4 %); вопросы лекарственного обеспечения – 5 224 (8,6%); вопросы обезболивающей терапии – 51 (0,1%); вопросы онкологии – 597 (0,9%); по вопросам отказа в оказании медицинской помощи, включенной в программу ОМС – 4 (0,01%), вопросы, связанные с оплатой труда работников в сфере здравоохранения – 6 (0,01%), вопросы, связанные с электронным здравоохранением – 17 014 (27,9%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 70 (0,1%), организация медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей – 294 (0,5%).

В 2025 количество причин зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 22 674, из них: на организацию медицинской помощи – 14 878 (65,6%); на качество медицинской помощи – 138 (0,6%); на этику и деонтологию медицинского персонала - 418 (1,8 %); на электронное здравоохранение – 1 654 (7,3%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 1 259 (5,6%); на взимание денежных средств – 28 (0,1 %); на проблемы обезболивания – 54 (0,2%), по вопросам доступности медицинской помощи – 4 245 (18,7%).

В 2025 по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей поступило 227 жалоб, что составило 1% от общего числа жалоб.

В 2025 году поступило 1 673 обращения с благодарностью в адрес работников здравоохранения.

По результатам рассмотрения жалоб в 2025 было принято 31 273 меры, в том числе: увольнение - 4, замечание - 57, объявлен выговор - 11, лишены премии - 25. По выявленным фактам нарушений руководством учреждений с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 575, вынесены предупреждения – 50. В 1 104 случаях пациентам принесены извинения. В 52 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 108, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 214, беседы с персоналом – 2 807, проведено внеплановых обучений – 103, дано указаний – 1 845, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 1 123, проведены занятия с сотрудниками – 35, передано 2 дела в правоохранительные органы. Проведено 11 958 бесед с заявителями, решено 6 928 вопросов заявителей, принято 4 272 другие меры.