

Информация о работе «горячей линии» за 1 квартал 2020

За 1 кв. 2020 года на телефонную «горячую линию» обратилось 23 569 человек. В 21 107 случае из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрированы 2 462 жалобы, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. В динамике отмечается рост числа общего количества обращений поступивших по «горячей линии» на 16,3%, из них рост количества консультаций на 18,9%. Отмечается снижение числа жалоб на 2,5%.

Около 89,5 % граждан в 1-м квартале 2020 года обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом: организация и правила ОМС – 1 845 (8,8 %); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 10 464 (49,6 %); вопросы по новой коронавирусной инфекции – 3 665 (17,4 %); организация и предоставления платных услуг – 70 (0,3%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 8 (0,04 %); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 1 989 (9,4 %); вопросы лекарственного обеспечения – 2 853 (13,5 %) , вопросы онкологии – 177 (0,8 %); вопросы обезболивающей терапии – 9 (0,04 %); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 4 (0,02%); вопросы отказа в оказании медицинской помощи, включенной в программу ОМС – 23 (0,1%).

В 1-м квартале 2020 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи снизилось на 2,5 % и составило 2 462, из них на организацию - 1 396 (83,6 %); жалоб на качество медицинской помощи - 109 (6,5%); на деонтологию - 127 (7,6%); на санитарное состояние - 38 (2,3%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан - 403 (16,4%); на взимание денежных средств - 4 (0,02%); на проблемы обезболивания - 10 (0,4%); по вопросам доступности медицинской помощи - 375 (15,2%).

По результатам рассмотрения жалоб в 1-м квартале 2020 года было принято 724 меры, в том числе: увольнение – 1, замечание - 10, объявлен выговор – 1, лишены премии – 9, вынесено предупреждение – 1. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: повторные инструктажи - 92, занятия – 2. В 92 случаях пациентам принесены извинения. В 38 случаях были применены дисциплинарные взыскания. Проведены: ЭКМП - 32, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях – 28, дано указаний – 9, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 37, беседы с персоналом - 38. Проведены беседы с заявителями и даны разъяснения о правилах оказания медицинской помощи руководством учреждений – 237, решение вопроса заявителя – 66 случаев, прочие - 31.

В 1 квартале 2020 года по «горячей линии» поступило 267 обращений с благодарностью в адрес медицинских работников и учреждений здравоохранения.