

Информация о работе «горячей линии» за 3 квартал 2020

За 3 кв. 2020 года на телефонную «горячую линию» обратилось 24 527 человек. В 21 513 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрированы 3 014 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Около 87,7 % граждан в 3-м квартале 2020 года 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 – 3 702 (17,2 %); новая коронавирусная инфекция – 6 458 (30 %); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 8 588 (40 %); организация и предоставления платных услуг – 99 (0,46 %); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 3 (0,01 %); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 884 (4,1 %); вопросы лекарственного обеспечения – 1 385 (6,4 %); вопросы обезболивающей терапии – 17 (0,08 %); вопросы онкологии – 149 (0,7 %); вопросы отказа в оказании медицинской помощи – 33 (0,15%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 195 (0,9 %). В 3-м квартале 2020 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 3 014, из них: на организацию медицинской помощи – 2 075 (68,8 %); на качество медицинской помощи - 108 (3,6 %); на деонтологию - 114 (3,8 %); на санитарное состояние 61 (2 %); на доступность медицинской помощи – 318 (10,5 %); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан - 312 (10,4 %); на взимание денежных средств - 11 (0,4 %); на проблемы обезболивания – 15 (0,5 %).

В 3-м квартале 2020 года по вопросам связанным с оказанием медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 поступило 402 жалобы, по вопросам связанным с осуществлением стимулирующих выплат медицинским и иным работникам, оказывающим медицинскую помощь гражданам, у которых выявлена новая коронавирусная инфекция и лицам из групп риска заражения COVID-19 поступило 22 жалобы.

По результатам рассмотрения жалоб в 3-м квартале 2020 года было принято 978 мер в том числе: замечание – 2, объявлен выговор – 4, вынесено предупреждение – 3, лишены премии – 14. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: повторные инструктажи - 114, беседы - 30. В 88 случаях пациентам принесены извинения. В 29 случаях были применены дисциплинарные взыскания, усилен контроль – 26, проведены: ЭКМП - 46, разбор жалоб на конференциях и совещаниях – 32, комиссионный разбор жалоб – 46, организационные мероприятия - 23. Даны разъяснения пациентам о правилах оказания медицинской помощи руководством учреждений в телефонной беседе и лично – 337 случаев, оказана помощь в решении вопроса – 174 случая, прочие меры – 10.