

Информация о работе «горячей линии» за 12 месяцев 2022 года

За 12 месяцев 2022 года на телефонную «горячую линию» обратилось 94 671 человек. В 69 989 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 23 876 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Поступило 806 обращений с благодарностью в адрес медицинских работников и учреждений здравоохранения. Около 73,9% 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 – 6 044 (8,64%); новая коронавирусная инфекция – 6 524 (9,32%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 21 730 (31,05%); организация и предоставления платных услуг – 380 (0,54%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 12 (0,02%); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 623 (0,89%); вопросы лекарственного обеспечения – 7 358 (10,51%); вопросы обезболивающей терапии – 36 (0,05%); вопросы онкологии – 324 (0,46%); вопросы отказа в оказании медицинской помощи по ОМС – 11 (0,02%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 37 (0,05%), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 26 680 (38,12%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 230 (0,33%).

За 12 месяцев 2022 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 23 876, из них: на организацию медицинской помощи – 20 784 (87,1%); на качество медицинской помощи – 139 (0,6%); на деонтологию - 577 (2,4%); на санитарное состояние - 120 (0,5%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 1 869 (7,8%); на взимание денежных средств - 33 (0,1%); на проблемы обезболивания – 33 (0,1%), по вопросам доступности медицинской помощи – 300 (1,3%), по вопросам некачественного питания – 21 (0,1%).

По результатам рассмотрения жалоб за 12 месяцев 2022 года было принято 24 103 меры, в том числе: увольнение - 25, замечание - 105, объявлен выговор - 20, лишены премии - 93. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 953, вынесены предупреждения – 99. В 1 674 случаях пациентам принесены извинения. В 103 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП – 218, разбор жалоб на врачебно-сестринской конференции - 526, беседы с персоналом – 2 226, дано указаний – 1 203, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 653, проведены занятия с сотрудниками – 69. Проведено 7 277 бесед с заявителями, решено 7 066 вопросов заявителей, указано на неполное соответствие занимаемой должности – 2, принята 1 791 другая мера.