

Информация о работе «горячей линии» за 1 квартал 2023 года

За 1 кв. 2023 года на телефонную «горячую линию» обратилось 19 970 человек. В 14 911 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрирована 4 791 жалоба, связанная с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Поступило 268 обращений с благодарностью в адрес работников здравоохранения. Около 75% 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 – 1 338 (9%); новая коронавирусная инфекция – 512 (3,43%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 6 274 (42,1%); организация и предоставления платных услуг – 79 (0,53%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 3 (0,02%); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 240 (1,6%); вопросы лекарственного обеспечения – 1 632 (10,9%); вопросы обезболивающей терапии – 5 (0,03%); вопросы онкологии – 93 (0,62%); вопросы отказа в оказании медицинской помощи по ОМС – 1 (0,01%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 5 (0,03%), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 4 710 (31,6%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 19 (0,13%).

В 1-м квартале 2023 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 4 791, из них: на организацию медицинской помощи – 3 914 (81,7%); на качество медицинской помощи – 52 (1,1%); на деонтологию - 181 (3,8%); на санитарное состояние 35 (0,7%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 452 (9,4%); на взимание денежных средств - 9 (0,2%); на проблемы обезболивания – 4 (0,1%), по вопросам доступности медицинской помощи – 140 (2,9%), на некачественное питание – 4 (0,1%).

По результатам рассмотрения жалоб в 1-м квартале 2023 года было принято 5 519 мер, в том числе: увольнение - 1, замечание - 29, объявлен выговор - 11, лишены премии - 12. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 177, вынесены предупреждения – 16. В 292 случаях пациентам принесены извинения. В 27 случаях были применены дисциплинарные взыскания, указано на неполное соответствие занимаемой должности – 1, проведены: ЭКМП - 37, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 118, беседы с персоналом - 580, проведено внеплановых обучений – 6, дано указаний - 133, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 142, проведены занятия с сотрудниками – 10. Проведено 2 283 бесед с заявителями, решено 1 392 вопросов заявителей, принято 252 других мер.