

## Информация о работе «горячей линии» за 1 квартал 2025 года

За первый квартал 2025 на телефонную «горячую линию» обратилось 22 581 человек. В 16 068 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 6 097 жалоб, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи.

Около 71,2 % 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 – 1 874 (11,7 %); новая коронавирусная инфекция – 197 (1,2 %); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 7 352 (45,8%); организация и предоставления платных услуг – 97 (0,6 %); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 5 (0,03%), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 160 (1 %); вопросы лекарственного обеспечения – 1 451 (9 %); вопросы обезболивающей терапии – 10 (0,1%); вопросы онкологии – 146 (0,9%); по вопросам отказа в оказании медицинской помощи, включенной в программу ОМС – 0 (0%), вопросы, связанные с оплатой труда работников в сфере здравоохранения – 1 (0,01%), вопросы, связанные с электронным здравоохранением – 4721 (29,4%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 16 (0,1%), организация медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей – 34 (0,2%).

В 2025 в первом квартале количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 6 097, из них: на организацию медицинской помощи – 3823 (62,7%); на качество медицинской помощи – 69 (1,1%); на этику и деонтологию медицинского персонала - 118 (1,9 %); на электронное здравоохранение - 447 (7,3%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 392 (6,4%); на взимание денежных средств – 10 (0,2 %); на проблемы обезболивания – 10 (0,1%), по вопросам доступности медицинской помощи – 1228 (20,1%).

В 2025 году по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей поступило 57 жалоб, что составило 0,9 % от общего числа жалоб.

В 2025 году поступило 416 обращений с благодарностью в адрес работников здравоохранения.

По результатам рассмотрения жалоб в первом квартале 2025 было принято 5870 мер, в том числе: увольнение - 0, замечание - 12, объявлен выговор - 0, лишены премии - 2. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 119, вынесены предупреждения – 6. В 268 случаях пациентам принесены извинения. В 7 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 20, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 45, беседы с персоналом – 488, проведено внеплановых обучений – 7, дано указаний - 59, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 143, проведены занятия с сотрудниками – 1, передано 1 дело в правоохранительные органы. Проведено 2761 бесед с заявителями, решено 1264 вопросов заявителей, принято 653 других мер.