

Информация о работе «горячей линии» за 1 квартал 2026 года

За первый квартал 2026 на телефонную «горячую линию» обратилось 23 897 человек. В 17 183 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 6 714 жалоб, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи.

Около 71,9 % 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 – 3000 (17,5 %); новая коронавирусная инфекция – 235 (1,4%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 6898 (40,1%); организация и предоставления платных услуг – 90 (0,5 %); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 1 (0,01%), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 218 (1,3 %); вопросы лекарственного обеспечения – 1 513 (8,8%); вопросы обезболивающей терапии – 16 (0,1%); вопросы онкологии – 202 (1,2%); по вопросам отказа в оказании медицинской помощи, включенной в программу ОМС – 4 (0,02%), вопросы, связанные с электронным здравоохранением – 4 910 (28,6%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 17 (0,1%), организация медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей – 79 (0,5%).

В первом квартале 2026 количество причин зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило – 6 728, из них: на организацию медицинской помощи – 3 972 (59%); на качество медицинской помощи – 28 (0,4%); на этику и деонтологию медицинского персонала – 130 (1,9 %); на электронное здравоохранение – 670 (10%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 311 (4,6%); на взимание денежных средств – 13 (0,2 %); на проблемы обезболивания – 23 (0,3%), по вопросам доступности медицинской помощи – 1 581 (23,5%).

В первом квартале 2026 года по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей поступило 49 жалоб, что составило 0,7 % от общего числа жалоб.

В первом квартале 2026 года поступило 443 обращения с благодарностью в адрес работников здравоохранения.

По результатам рассмотрения жалоб в первом квартале 2026 было принято 10 018 мер, в том числе: замечание - 8, объявлен выговор - 2, лишены премии - 6. По выявленным фактам нарушений руководством медицинских учреждений с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 94, вынесены предупреждения – 6. В 225 случаях пациентам принесены извинения. В 10 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 19, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 50, беседы с персоналом – 634, проведено внеплановых обучений – 7, дано указаний - 152, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 724, проведены занятия с сотрудниками – 6, передано 2 дела в правоохранительные органы. Проведено 3 402 беседы с заявителями, решено 2 434 вопросов заявителей, принято 2 247 других мер.