

Информация о работе «горячей линии» за 2020 год

За 2020 год на телефонную «горячую линию» поступило 119 689 обращений. В 104 919 случаях даны консультации и рекомендации. Зарегистрированы 14 280 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Около 87,7 % граждан в 2020 году 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 – 8 546 (8,1 %); новая коронавирусная инфекция – 42 781 (40,8 %); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВМП – 33 140 (31,6 %); организация и предоставления платных услуг – 366 (0,35 %); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 27 (0,03 %); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 4 435 (4,2 %); вопросы лекарственного обеспечения – 7 410 (7,1 %); вопросы обезболивающей терапии – 94 (0,08 %); вопросы онкологии – 755 (0,7 %); вопросы отказа в оказании медицинской помощи – 85 (0,08%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 722 (0,7 %), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 6 027 (5,7%), вопросы поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 531 (0,5%).

В 2020 году количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 14 280, из них: на организацию медицинской помощи – 11 881 (83,2 %); на качество медицинской помощи - 342 (2,4 %); на деонтологию - 405 (2,8 %); на санитарное состояние 129 (0,9 %); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 1 456 (10,2 %); на взимание денежных средств - 16 (0,1 %); на проблемы обезболивания – 51 (0,43%).

В 2020 году по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 поступило 4 205 жалоб. 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 138 жалоб.

По результатам рассмотрения жалоб в 2020 году было принято 3 558 мер в том числе: увольнение – 7, замечание – 15, объявлен выговор – 14, вынесено предупреждение – 11, лишены премии – 51. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: повторные инструктажи - 424, беседы - 628. В 349 случаях пациентам принесены извинения. В 114 случаях были применены дисциплинарные взыскания, усилен контроль – 89, проведены: ЭКМП - 100, разбор жалоб на конференциях и совещаниях – 87, комиссионный разбор жалоб – 139, организационные мероприятия - 115. Даны разъяснения пациентам о правилах оказания медицинской помощи руководством учреждений в телефонной беседе и лично – 779 случаев, оказана помощь в решении вопроса – 604 случая, прочие меры – 32.