

Информация о работе «горячей линии» за 12 месяцев 2021 года

За 2021 год на телефонную «горячую линию» поступило 116 248 обращений. В 90 585 случаях даны консультации и рекомендации. Зарегистрированы 24 875 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи, 788 благодарностей в адрес медицинского персонала. Около 78% граждан в 2021 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 – 5 298 (5,8%); новая коронавирусная инфекция – 28 306 (31,2%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 15 918 (17,1%); организация и предоставления платных услуг – 181 (0,19%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 23 (0,03%); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 585 (0,6%); вопросы лекарственного обеспечения – 4 736 (5,2%); вопросы обезболивающей терапии – 50 (0,05%); вопросы онкологии – 282 (0,3%); вопросы отказа в оказании медицинской помощи – 68 (0,07%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 124 (0,1%), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 34 567 (38,1%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 447 (0,5%).

В 2021 году количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 24 875, из них: на организацию медицинской помощи – 22 599 (91%); на качество медицинской помощи - 133 (0,5%); на деонтологию - 426 (1,7%); на санитарное состояние 79 (0,3%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 1 582 (6,3%); на взимание денежных средств - 19 (0,1%); на проблемы обезболивания – 37 (0,1%).

В 2021 году по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 поступило 9 139 жалоб, что составило 36,7 % от общего числа зарегистрированных жалоб.

В 2021 году 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 поступила 1 жалоба.

По результатам рассмотрения жалоб за 2021 год было принято 11 835 мер, в том числе: увольнение - 42, замечание - 126, объявлен выговор - 12, лишены премии - 115. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 867, вынесены предупреждения - 82, применены административные меры воздействия - 71. В 1 179 случаях пациентам принесены извинения. В 137 случаях были применены дисциплинарные взыскания. Проведены: ЭКМП - 199, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 363, беседы с персоналом - 726, дано указаний - 409, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 448, проведены занятия с сотрудниками – 70, проведены организационные мероприятия - 76. Даны разъяснения заявителям руководством учреждений – 1 659, проведено бесед с заявителями – 2 090, решены вопроса заявителя – 2 953, прочие меры- 211.