

## Информация о работе «горячей линии» за 2 квартал 2021 года

За 2 кв. 2021 года на телефонную «горячую линию» обратилось 30 784 человека. В 24 868 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 5 916 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Около 81 % 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 – 1 797 (7,2 %); новая коронавирусная инфекция – 7 903 (31,8 %); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 4 397 (17,7 %); организация и предоставления платных услуг – 80 (0,3 %); порядок обжалования неправомερных действий должностных лиц ЛПУ – 10 (0,04 %); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 144 (0,6 %); вопросы лекарственного обеспечения – 1 258 (5,1 %); вопросы обезболивающей терапии – 13 (0,05 %); вопросы онкологии – 80 (0,3%); вопросы отказа в оказании медицинской помощи по ОМС – 20 (0,08%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 37 (0,1 %), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 9 007 (36,2%), вопросы поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 112 (0,5%).

Во 2-м квартале 2021 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 5 916, из них: на организацию медицинской помощи – 5 208 (88 %); на качество медицинской помощи – 38 (0,6 %); на деонтологию - 142 (2,4 %); на санитарное состояние 43 (0,7 %); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 323 (5,5 %); на взимание денежных средств - 4 (0,1 %); на проблемы обезболивания – 10 (0,2%), по вопросам доступности медицинской помощи – 148 (2,5%).

По результатам рассмотрения жалоб во 2-м квартале 2021 года было принято 2 358 мер, в том числе: увольнение - 22, замечание - 27, объявлен выговор - 4, лишены премии - 17. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 175, вынесены предупреждения - 16, применены административные меры воздействия - 38. В 242 случаях пациентам принесены извинения. В 29 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 30, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 66, беседы с персоналом - 34, дано указаний - 101, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 121, проведены занятия с сотрудниками – 36, проведены организационные мероприятия - 8. Даны разъяснения заявителям руководством учреждений - 579, проведено бесед с заявителями - 312, решение вопроса заявителя – 495, прочие - 6.