

Информация о работе «горячей линии» за 2 квартал 2024 года

За 2 кв. 2024 года на телефонную «горячую линию» обратилось 20 776 человек. В 15 483 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 4 910 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Поступило 383 обращения с благодарностью в адрес работников здравоохранения. Около 74,5% 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 – 1 511 (9,8%); новая коронавирусная инфекция – 268 (1,7%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 6 706 (43,3%); организация и предоставления платных услуг – 79 (0,5%); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 134 (0,9%); вопросы лекарственного обеспечения – 1 517 (9,8%); вопросы обезболивающей терапии – 7 (0,05%); вопросы онкологии – 93 (0,6%); вопросы связанные с электронным здравоохранением – 5 118 (33,05%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 15 (0,1%), организация медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей – 35 (0,2%).

В 2-м квартале 2024 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 4 910, из них: на организацию медицинской помощи – 4 133 (84,2%); на качество медицинской помощи – 55 (1,1%); на деонтологию - 164 (3,34%); на санитарное состояние - 41 (0,84%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 324 (6,6%); на взимание денежных средств - 11 (0,22%); на проблемы обезболивания – 7 (0,14%), по вопросам доступности медицинской помощи – 168 (3,42%), на некачественное питание – 7 (0,14%).

В 2-м квартале 2024 года по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей поступило 23 жалобы, что составило 0,47% от общего числа жалоб.

По результатам рассмотрения жалоб в 2-м квартале 2024 года было принято 6 365 мер, в том числе: увольнение - 1, замечание - 15, объявлен выговор - 3, лишены премии - 12. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 172, вынесены предупреждения – 8. В 275 случаях пациентам принесены извинения. В 8 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 26, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 48, беседы с персоналом - 553, проведено внеплановых обучений – 5, дано указаний - 115, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 89, проведены занятия с сотрудниками – 7. Проведено 2 642 беседы с заявителями, решено 1 649 вопроса заявителей, принято 737 других мер.