

Информация о работе «горячей линии» за 2 квартал 2025 года

За второй квартал 2025 на телефонную «горячую линию» обратилось 19 373 человек. В 14 129 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 5 244 жалоб, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи.

Около 72,9 % 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 – 1 623 (11,5 %); новая коронавирусная инфекция – 209 (1,5 %); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 6 469 (45,8%); организация и предоставления платных услуг – 59 (0,4 %); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц медицинской организации – 3 (0,02%), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 92 (0,7 %); вопросы лекарственного обеспечения – 1 382 (9,8 %); вопросы обезболивающей терапии – 11 (0,1%); вопросы онкологии – 86 (0,6%); по вопросам отказа в оказании медицинской помощи, включенной в программу ОМС – 2 (0,01%), вопросы, связанные с оплатой труда работников в сфере здравоохранения – 3 (0,02%), вопросы, связанные с электронным здравоохранением – 4 116 (29,1%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 12 (0,1%), организация медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей – 62 (4,3%).

Во втором квартале 2025 количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 5244, из них: на организацию медицинской помощи – 3392 (66,2%); на качество медицинской помощи – 26 (0,5%); на этику и деонтологию медицинского персонала - 79 (1,5 %); на электронное здравоохранение – 348 (6,6%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 341 (6,5%); на взимание денежных средств – 8 (0,1 %); на проблемы обезболивания – 13 (0,2%), по вопросам доступности медицинской помощи – 1003 (19,1%).

По вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей поступило 44 жалобы, что составило 0,8 % от общего числа жалоб.

Во 2 квартале 2025 года поступило 407 обращений с благодарностью в адрес работников здравоохранения.

По результатам рассмотрения жалоб во втором квартале 2025 года было принято 5 223 меры, в том числе: замечание - 15, объявлен выговор – 3, лишены премии - 4. По выявленным фактам нарушений руководством медицинских организаций с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 105, вынесены предупреждения – 8. В 202 случаях пациентам принесены извинения. В 6 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 19, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 46, беседы с персоналом – 504, проведено внеплановых обучений – 4, дано указаний - 104, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 117, проведены занятия с сотрудниками – 3, проведено 2 277 бесед с заявителями, решено 1 216 вопросов заявителей, принято 590 других мер.