

Информация о работе «горячей линии» за 2 квартал 2026 года

За второй квартал 2026 на телефонную «горячую линию» обратилось 22 643 человека. В 16 419 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 6 224 жалобы, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи.

Около 72,5 % 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 – 2 915 (17,7 %); новая коронавирусная инфекция – 329 (2%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 6 601 (40,2%); организация и предоставления платных услуг – 110 (0,6 %); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 3 (0,02%), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 197 (1,2 %); вопросы лекарственного обеспечения – 1 274 (7,7%); вопросы обезболивающей терапии – 7 (0,04%); вопросы онкологии – 145 (0,8%); по вопросам отказа в оказании медицинской помощи, включенной в программу ОМС – 2 (0,01%), вопросы, связанные с электронным здравоохранением – 4 730 (28,8%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 13 (0,08%), организация медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей – 92 (0,6%), оказание медицинской помощи гражданам ЛНР, ДНР и Украины – 1 (0,01%).

Во втором квартале 2026 количество причин зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило – 6 224 из них: на организацию медицинской помощи – 3 680 (59,1%); на качество медицинской помощи – 32 (0,5%); на этику и деонтологию медицинского персонала – 137 (2,2%); на электронное здравоохранение – 486 (7,8%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 272 (4,4%); на взимание денежных средств – 14 (0,2 %); на проблемы обезболивания – 3 (0,1%), по вопросам доступности медицинской помощи – 1 600 (25,7%).

Во втором квартале 2026 года по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей поступило 48 жалоб, что составило 0,7 % от общего числа жалоб.

Во втором квартале 2026 года поступило 507 обращений с благодарностью в адрес работников здравоохранения.

По результатам рассмотрения жалоб во втором квартале 2026 было принято 7 730 мер: с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 87, вынесены предупреждения – 4, замечание - 11, лишены премии – 3, в 8 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 15, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 45, беседы с персоналом – 612, проведено внеплановых обучений – 4, дано указаний - 82, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 357, проведены занятия с сотрудниками – 5. Проведено 2 961 беседа с заявителями, решено 2 081 вопрос заявителей, в 159 случаях пациентам принесены извинения, принято 1 296 других мер.