

Информация о работе «горячей линии» за 3 квартал 2024 года

За 3 кв. 2024 года на телефонную «горячую линию» обратилось 19 066 человек. В 14 056 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 4 673 жалобы, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Поступило 337 обращений с благодарностью в адрес работников здравоохранения. Около 73,7% 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 – 1 554 (11,1%); новая коронавирусная инфекция – 263 (1,9%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 6 931 (49,3%); организация и предоставления платных услуг – 89 (0,6%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 1 (0,01%), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 159 (1,1%); вопросы лекарственного обеспечения – 864 (6,2%); вопросы обезболивающей терапии – 9 (0,06%); вопросы онкологии – 115 (0,8%); по вопросам отказа в оказании медицинской помощи, включенной в программу ОМС – 2 (0,01%), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 4 022 (28,6%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 17 (0,12%), организация медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей – 30 (0,2%).

В 3-м квартале 2024 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 4 673, из них: на организацию медицинской помощи – 4 024 (86,1%); на качество медицинской помощи – 56 (1,2%); на этику и деонтологию медицинского персонала - 200 (4,28%); на санитарное состояние - 26 (0,6%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 186 (4%); на взимание денежных средств - 7 (0,15%); на проблемы обезболивания – 5 (0,11%), по вопросам доступности медицинской помощи – 166 (3,5%), на некачественное питание – 3 (0,06%).

В 3-м квартале 2024 года по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей поступило 28 жалоб, что составило 0,6% от общего числа жалоб.

По результатам рассмотрения жалоб в 3-м квартале 2024 года было принято 6 005 мер, в том числе: увольнение - 2, замечание - 15, объявлен выговор - 2, лишены премии - 12. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 175, вынесены предупреждения – 21. В 288 случаях пациентам принесены извинения. В 14 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 24, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 70, беседы с персоналом - 602, проведено внеплановых обучений – 4, дано указаний - 124, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 134, проведены занятия с сотрудниками – 11. Проведено 2 420 бесед с заявителями, решено 1 295 вопросов заявителей, принято 792 других мер.