

Информация о работе «горячей линии» за 3 квартал 2025 года

За третий квартал 2025 года на телефонную «горячую линию» обратилось 19 741 человек. В 14 318 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 5 047 жалоб, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Поступило 376 обращений с благодарностью в адрес работников здравоохранения.

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 – 2365 (16,5 %); новая коронавирусная инфекция – 311 (2,2 %); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 6201 (43,3%); организация и предоставления платных услуг – 140 (1%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 15 (0,1%), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 163 (1,1%); вопросы лекарственного обеспечения – 1 136 (7,9%); вопросы обезболивающей терапии – 11 (0,1%); вопросы онкологии – 159 (1,1%); вопросы, связанные с электронным здравоохранением – 3 700 (25,8%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 26 (0,2%), организация медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей – 83 (0,6%), организация оказания медицинской помощи гражданам ЛНР, ДНР– 8 (0,1%).

В третьем квартале количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 5 047. Структура причин жалоб: на организацию медицинской помощи – 3 634 (71,8%); на качество медицинской помощи – 23 (0,5%); на этику и деонтологию медицинского персонала – 88 (1,7%); на электронное здравоохранение – 318 (6,3%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 198 (3,9%); на взимание денежных средств – 5 (0,1 %); на проблемы обезболивания – 13 (0,3%), по вопросам доступности медицинской помощи – 720 (14,2%).

В третьем квартале 2025 по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей поступило 61 жалоба, что составило 1,2 % от общего числа жалоб.

По результатам рассмотрения обращений в третьем квартале 2025 года было принято 6 679 мер, в том числе: увольнение - 1, замечание - 9, объявлен выговор - 1, лишены премии - 8. По выявленным фактам руководством медицинских учреждений с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 101, вынесены предупреждения – 9. В 203 случаях пациентам принесены извинения. В 18 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 22, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 54, беседы с персоналом – 702, проведено внеплановых обучений – 50, дано указаний - 741, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 233, проведены занятия с сотрудниками – 10. Проведено 2 346 бесед с заявителями, решено 1 365 вопросов заявителей, принято 806 других мер.