

Информация о работе «горячей линии» за 3 квартал 2026 года

За третий квартал 2026 на телефонную «горячую линию» обратилось 20 293 человека. В 14 243 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 5 571 жалоба, связанная с различными нарушениями при оказании медицинской помощи.

Из звонивших на «горячую линию» граждан 70,2% обратились за консультациями. Предоставленные консультации распределились по тематическим аспектам следующим образом:

- по вопросам порядка получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 5 755 (40,4%);
- по вопросам, связанным с электронным здравоохранением – 4 062 (28,5%);
- по вопросам организации и правил ОМС, по вопросам прав граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 2 583 (18,1%);
- по вопросам лекарственного обеспечения – 808 (5,7%);
- по вопросам новой коронавирусной инфекции – 326 (2,3%);
- по порядку получения инвалидности, социальных льгот и др. – 236 (1,7%);
- по вопросам онкологии – 185 (1,3%);
- по вопросам организации и предоставлении платных услуг – 145 (1,0%);
- организация медицинской помощи участникам СВО и членам их семей – 109 (0,8%);
- по вопросам обезболивающей терапии – 13 (0,1%);
- по вопросам, поступившим на горячую линию «Здоровая Россия» – 12 (0,1%);
- оказание медицинской помощи гражданам ЛНР, ДНР и Украины – 4 (0,03%);
- по вопросам отказа в оказании медицинской помощи, включенной в программу ОМС – 3 (0,02%);
- по порядку обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 2 (0,01%).

В третьем квартале 2026 зарегистрировано 5 571 жалоба на 5 596 различных нарушений в деятельности медицинских организаций, из них:

- на организацию медицинской помощи – 3 397 (60,98%), из них на этику и деонтологию медицинского персонала – 125 (2,2%); на качество медицинской помощи – 27 (0,5%);
- на проблемы, связанные с доступностью медицинской помощи – 1407 (25,3%);
- на электронное здравоохранение – 422 (7,6%);
- на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 102 (1,8%);
- на организацию вакцинации – 26 (0,5%);
- на проблемы, связанные с обезболиванием – 17 (0,3%);
- на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением – 11 (0,2%);
- на проблемы, связанные с Порталом «ЕМИАС. Петербург» – 10 (0,2%);
- на взимание денежных средств – 7 (0,1%);
- на организацию медицинской помощи при COVID-19 – 3 (0,05%);
- иные причины – 133 (2,4%).

В третьем квартале 2026 года по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей поступила 61 жалоба (1,1%).

В третьем квартале 2026 года поступило 479 обращений с благодарностью в адрес работников здравоохранения.

По результатам рассмотрения жалоб в третьем квартале 2026 было принято 6 284 меры, в том числе:

- сотрудникам медицинских организаций вынесены 1 выговор, 8 предупреждений, 10 замечаний, 8 решений о депремировании, в 2 случаях были применены иные дисциплинарные взыскания;
- с сотрудниками проведены: беседы – 589, повторные инструктажи – 97, внеплановое обучение – 3 и занятия – 3; персоналу дано 46 указаний;

проведены разборы 133 жалоб на врачебных комиссиях и 33 жалоб на врачебно-сестринских конференциях, 10 экспертиз качества медицинской помощи.

Проведено 2 651 беседа с заявителями, решено 1 678 вопросов заявителей, в 151 случае пациентам принесены извинения, принято 859 других мер.

По двум жалобам дела переданы в правоохранительные органы.