

## Отчет о работе «горячей линии» за 2 квартал 2017 года

За 2 квартал 2017 года на телефонную «горячую линию» обратилось 13 681 человек. В 12 593 случаях даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 1 088 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- 753 (69,3 %) – на организацию медицинской помощи,
- 70 (6,4 %) – на качество медицинской помощи,
- 89 (8,2 %) – на этику и деонтологию медицинского персонала,
- 9 (0,8 %) – на санитарное состояние ЛПУ,
- 145 (13,3 %) – на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек,
- 14 (1,3 %) – на взимание денежных средств,
- 8 (0,7 %) - по проблемам, связанным с обезболиванием.

Около 90 % граждан во 2 квартале 2017 года обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- организация и правила ОМС – 2 434 (19 %),
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 5 712 (45,5 %),
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 549 (4 %),
- организация и предоставление платных услуг – 185 (1,5 %),
- порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 591 (5 %),
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – 1 733 (13,8 %),
- вопросы лекарственного обеспечения – 1 389 (11 %).

По результатам рассмотрения жалоб во 2 квартале 2017 года было принято 213 мер, в том числе: замечание – 6, объявлен выговор – 5, лишены премии – 8.

По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: повторные инструктажи (34), беседы (20) предупреждения (1). В 40 случаях пациентам принесены извинения. В 18 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП (20), разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях – 26, дано указаний – 15, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 9. Даны разъяснения пациентам о правилах оказания медицинской помощи руководством учреждений в телефонной беседе – 7 случаев.