

Информация о работе «горячей линии» за 1 квартал 2024 года

За 1 кв. 2024 года на телефонную «горячую линию» обратилось 23 135 человек. В 17 652 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 5 085 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Поступило 398 обращений с благодарностью в адрес работников здравоохранения. Около 76,3% 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 – 951 (5,4%); новая коронавирусная инфекция – 326 (1,9%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 8 359 (47,3%); организация и предоставления платных услуг – 83 (0,47%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 1 (0,01%); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 143 (0,8%); вопросы лекарственного обеспечения – 1 788 (10,1%); вопросы обезболивающей терапии – 4 (0,02%); вопросы онкологии – 70 (0,4%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 3 (0,02%), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 5 892 (33,4%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 14 (0,08%), организация медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей – 18 (0,1%).

В 1-м квартале 2024 года количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 5 085, из них: на организацию медицинской помощи – 4 182 (82,2%); на качество медицинской помощи – 57 (1,1%); на деонтологию - 166 (3,3%); на санитарное состояние - 43 (0,8%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 425 (8,4%); на взимание денежных средств - 6 (0,1%); на проблемы обезболивания – 8 (0,2%), по вопросам доступности медицинской помощи – 190 (3,7%), на некачественное питание – 8 (0,2%).

В 1-м квартале 2024 года по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей, поступило 27 жалоб, что составило 0,53% от общего числа жалоб.

По результатам рассмотрения жалоб в 1-м квартале 2024 года было принято 6 573 меры, в том числе: увольнение - 4, замечание - 23, объявлен выговор - 6, лишены премии - 15. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 198, вынесены предупреждения – 19. В 270 случаях пациентам принесены извинения. В 15 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 29, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 103, беседы с персоналом - 646, проведено внеплановых обучений – 4, дано указаний - 189, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 119, проведены занятия с сотрудниками – 7. Проведено 2 634 беседы с заявителями, решено 1 664 вопроса заявителей, принято 628 других мер.