

Информация о работе «горячей линии» за 2023 год

За 2023 год на телефонную «горячую линию» обратилось 82 609 человек. В 61 976 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 19 168 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Поступило 1 465 обращений с благодарностью в адрес работников здравоохранения. Около 75% 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 – 4 616 (7,4%); новая коронавирусная инфекция – 2 087 (3,4%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 28 548 (46,1%); организация и предоставления платных услуг – 304 (0,5%); порядок получения инвалидности, социальных льгот – 862 (1,4%); вопросы по порядку обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ - 8 (0,01%); вопросы лекарственного обеспечения – 4 747 (7,6%); вопросы обезболивающей терапии – 29 (0,05%); вопросы онкологии – 378 (0,6%); вопросы оплаты труда работников в сфере здравоохранения – 10 (0,02%); вопросы отказа в оказании медицинской помощи, включенной в программу ОМС – 4 (0,01%); вопросы связанные с электронным здравоохранением – 20 305 (32,8%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 70 (0,1%), организация медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей – 8 (0,01%).

За 2023 год количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 19 168, из них: на организацию медицинской помощи – 16 247 (84,8%); на качество медицинской помощи – 183 (1%); на деонтологию - 724 (3,8%); на санитарное состояние 136 (0,7%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 1 041 (5,4%); на взимание денежных средств - 44 (0,2%); на проблемы обезболивания – 30 (0,1%), по вопросам доступности медицинской помощи – 751 (3,9%), на некачественное питание – 12 (0,1%).

В 2023 году по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей поступило 14 жалоб, что составило 0,07% от общего числа жалоб.

По результатам рассмотрения жалоб за 2023 год было принято 22 780 мер, в том числе: увольнение – 2, замечание -108, объявлен выговор - 25, лишены премии - 78. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 815, вынесены предупреждения – 62. В 1 235 случаях пациентам принесены извинения. В 82 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 153, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 407, беседы с персоналом – 2 464, дано указаний - 549, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 509, проведены занятия с сотрудниками – 54, Возвращены пациентам незаконно полученные денежные средства – 2, указано на неполное соответствие занимаемой должности - 1. Проведено 9 154 беседы с заявителями, решено 5 770 вопросов заявителей, принято 1 310 других мер.