

## Информация о работе «горячей линии» за 2024 год

За 2024 год на телефонную «горячую линию» обратилось 86 230 человек. В 63 830 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Зарегистрировано 20 602 жалобы, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Около 74,1% 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 – 5 543 (8,7%); новая коронавирусная инфекция – 1 105 (1,7%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 30 169 (47,3%); организация и предоставления платных услуг – 336 (0,54%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 6 (0,01%), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 591 (0,9%); вопросы лекарственного обеспечения – 5 234 (8,2%); вопросы обезболивающей терапии – 34 (0,057%); вопросы онкологии – 433 (0,7%); по вопросам отказа в оказании медицинской помощи, включенной в программу ОМС – 2 (0,003%), вопросы, связанные с оплатой труда работников в сфере здравоохранения – 6 (0,01%), вопросы связанные с электронным здравоохранением – 20 203 (31,6%), вопросы, поступившие на горячую линию «Здоровая Россия» - 54 (0,08%), организация медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей – 114 (0,2%).

В 2024 году количество зарегистрированных жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи составило 20 602, из них: на организацию медицинской помощи – 17 459 (84,7%); на качество медицинской помощи – 263 (1,3%); на этику и деонтологию медицинского персонала - 712 (3,5%); на санитарное состояние - 177 (0,86%); на проблемы, связанные с лекарственным обеспечением льготных категорий граждан – 1 197 (5,8%); на взимание денежных средств - 34 (0,17%); на проблемы обезболивания – 30 (0,15%), по вопросам доступности медицинской помощи – 706 (3,4%), на некачественное питание – 24 (0,12%).

В 2024 году по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей поступило 124 жалобы, что составило 0,6% от общего числа жалоб.

В 2024 году поступило 1 675 обращений с благодарностью в адрес работников здравоохранения.

По результатам рассмотрения жалоб в 2024 году было принято 26 991 мера, в том числе: увольнение - 9, замечание - 83, объявлен выговор - 11, лишены премии - 53. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились повторные инструктажи - 754, вынесены предупреждения – 76. В 1 218 случаях пациентам принесены извинения. В 49 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП - 89, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 275, беседы с персоналом – 2 545, проведено внеплановых обучений – 25, дано указаний - 598, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 507, проведены занятия с сотрудниками – 38, передано 2 дела в правоохранительные органы. Проведено 11 397 бесед с заявителями, решено 6 130 вопросов заявителей, принято 3 132 других мер.