

## Итоги работы «горячей линии» за 3 квартал 2019 года

За 3 квартал 2019 года на телефонную «горячую линию» обратилось 16 074 человека. В 14 065 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Поступило 226 благодарностей в адрес персонала медицинских учреждений.

Зарегистрировано 1 783 жалобы, связанные с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них: 729 (40,8%) – на организацию медицинской помощи, 71 (4%) - на качество медицинской помощи, 114 (6,4 %) – на этику и деонтологию медицинского персонала, 47 (2,6%) – на санитарное состояние ЛПУ, 257 (14,4%) - на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек, 11 (0,6%) - на взимание денежных средств, 16 (0,9%) - по проблемам, связанным с обезболиванием, 538 (30,2%) – по вопросам доступности медицинской помощи.

Около 87% граждан в 3 квартале 2019 года обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом; организация и правила ОМС – 609 (4,3%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 9 418 (67%); права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 239 (1,7%); организация и предоставление платных услуг – 61 (0,4%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 10 (0,1 %), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 2 011 (14,3%), вопросы лекарственного обеспечения – 1 466 (10,4%), вопросы обезболивания – 19 (0,21%), вопросы онкологической помощи – 135 (1%). вопросы отказа в оказании медицинской помощи – 97 (0,7%).

По результатам рассмотрения жалоб в 3-м квартале 2019 года было принято 144 меры, в том числе: замечание – 3, объявлен выговор – 4, лишены премии – 3. По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: повторные инструктажи (23), беседы (12). В 34 случаях пациентам принесены извинения. В 13 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП (5), разбор жалоб на конференциях и совещаниях – 6, комиссионный разбор жалоб и дисциплинарные взыскания – 4. Даны разъяснения пациентам о правилах оказания медицинской помощи руководством учреждений в телефонной беседе и лично – 27 случаев, прочие меры – 10.