

Итоги работы «горячей линии» за 2 квартал 2019 года

За 2 квартал 2019 года на телефонную «горячую линию» обратилось 18 321 человек. В 15 636 случаях из этих обращений даны консультации и рекомендации. Поступило 284 благодарности в адрес персонала медицинских учреждений.

Зарегистрировано 2 037 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них: 800 (39,5%) – на организацию медицинской помощи, 55 (2,7%) - на качество медицинской помощи, 130 (6,4 %) – на этику и деонтологию медицинского персонала, 28 (1,3%) – на санитарное состояние ЛПУ, 348 (17,1%) - на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек, 9 (0,4%) - на взимание денежных средств, 10 (0,4%) - по проблемам, связанным с обезболиванием, 657 (32,2%) – по вопросам доступности медицинской помощи.

Около 85% граждан во 2 квартале 2019 года обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом; организация и правила ОМС – 729 (4,6%); порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 10 508 (67,2%); права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 661 (4,2%); организация и предоставление платных услуг – 91 (0,6%); порядок обжалования неправомерных действий должностных лиц ЛПУ – 37 (0,2 %), порядок получения инвалидности, социальных льгот – 1 804 (11,5%), вопросы лекарственного обеспечения – 1 622 (10,3%), вопросы обезболивания – 9 (0,05%), вопросы онкологической помощи – 143(0,9%). вопросы отказа в оказании медицинской помощи – 32 (0,2%).

По результатам рассмотрения жалоб во 2-м квартале 2019 года было принято 575 мер, в том числе: увольнение - 2, замечание - 19, объявлен выговор - 5, лишены премии – 19, предупреждения - 7, административные взыскания – 3, дисциплинарные взыскания - 37. По выявленным фактам нарушений проведены: повторные инструктажи - 105, ЭКМП - 18, разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях - 15, беседы с персоналом - 26, совещания - 2, указания - 11, разбор жалоб на врачебной комиссии – 20, занятия с сотрудниками - 3. Даны разъяснения заявителям руководством учреждений в телефонной беседе - 95, проведено личных бесед с заявителями - 25, решение вопроса заявителя – 54, прочие - 25. В 94 случаях пациентам принесены извинения.