

## Отчет о работе «горячей линии» за 3 квартал 2017 года

За 3 квартал 2017 года на телефонную «горячую линию» обратились 12 925 человек. В 11 598 случаях даны консультации и рекомендации.

Зарегистрировано 1 327 жалоб, связанных с различными нарушениями при оказании медицинской помощи. Из них:

- 901 (67,9 %) – на организацию медицинской помощи,
- 91 (7 %) – на качество медицинской помощи,
- 91 (7 %) – на этику и деонтологию медицинского персонала,
- 22 (1,7 %) – на санитарное состояние ЛПУ,
- 196 (14,7 %) – на проблемы с льготным лекарственным обеспечением и работой аптек,
- 11 (0,8 %) – на взимание денежных средств,
- 15 (1,1 %) – по проблемам, связанным с обезболиванием.

Около 90 % граждан в 3 квартале 2017 года обратились на «горячую линию» за консультациями. Предоставленные консультации по тематическим аспектам распределились следующим образом:

- организация и правила ОМС – 1 694 (14,6 %);
- порядок получения медицинской помощи, санаторно-курортной помощи, ВТМП – 5 597 (48,3 %);
- права граждан на получение бесплатной медицинской помощи – 461 (4 %);
- организация и предоставление платных услуг – 74 (0,6 %);
- порядок обжалования неправомερных действий должностных лиц ЛПУ – 417 (3,6 %),
- порядок получения инвалидности, социальных льгот – 2 189 (18,9 %),
- вопросы лекарственного обеспечения – 1 166 (10 %).

По результатам рассмотрения жалоб в 3-м квартале 2017 года было принято 242 меры, в том числе: увольнение – 1, замечание – 9, объявлен выговор – 6, лишены премии – 2.

По выявленным фактам нарушений руководством ЛПУ с сотрудниками проводились: повторные инструктажи (50), беседы (29) предупреждения (4). В 49 случаях пациентам принесены извинения. В 13 случаях были применены дисциплинарные взыскания, проведены: ЭКМП (18), разбор жалоб на врачебно-сестринских конференциях и совещаниях – 19, проведен разбор жалоб на врачебной комиссии – 12. Даны разъяснения пациентам о правилах оказания медицинской помощи руководством учреждений в телефонной беседе и лично – 13 случаев.