

# **Аналитическая справка по работе с обращениями застрахованных граждан в АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Республике Коми за II квартал 2026 года в сравнении со II кварталом 2025 года**

Деятельность СМО по защите прав и законных интересов застрахованных лиц и информационному сопровождению застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи устанавливается приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21.08.2025 № 496н «Об утверждении Правил Обязательного медицинского страхования», в котором регламентирована и работа с обращениями граждан.

В АСП ООО Капитал МС – Филиал в Республике Коми (далее – Филиал) осуществляется:

- прием, регистрация и учет поступивших обращений граждан, а также результатов их рассмотрения, в том числе в электронном журнале обращений граждан;
- своевременность рассмотрения и направления ответов по существу поставленных в обращении вопросов;
- сопровождение застрахованных лиц в рамках работы страхового представителя.

## **Способы обращения граждан в СМО**

За II квартал 2025 года:

| По телефону "горячей линии" | По сети "Интернет" | Личное письменное обращение | Личный приём устное (кроме дежурств в МО) | Личный на дежурстве в МО (устное) | Почтовым сообщением | По телефону контакт-центра филиала | По иным телефонам филиала | Платформа ПОС (с 2025 года) |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 474                         | 99                 | 41                          | 31                                        | 0                                 | 102                 | 3100                               | 873                       | 5                           |

За II квартал 2026 года:

| По телефону "горячей линии" | По сети "Интернет" | Личное письменное обращение | Личный приём устное (кроме дежурств в МО) | Личный на дежурстве в МО (устное) | Почтовым сообщением | По телефону контакт-центра филиала | По иным телефонам филиала | Платформа ПОС (с 2025 года) |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 486                         | 136                | 28                          | 4                                         | 0                                 | 87                  | 4239                               | 773                       | 25                          |

В динамике за II квартал 2026 года отмечается увеличение числа обращений застрахованных лиц по сравнению с II кварталом 2025 года на 22,3% (с 4725 до 5778 обращений).

- За II квартал 2026 года в электронном журнале обращений Контакт-центра преобладающий способ обращения застрахованных граждан в СМО – по телефону контакт-центра Филиала - 4239 обращения (73,4%), на втором месте – по иным телефонам Филиала 773 обращений (13,4%), на третьем – по телефону «горячей линии» федерального контакт-центра – 486 (8,4%).
- За II квартал 2026 года отмечается по сравнению со II кварталом 2025 года:
  - увеличение количества обращений, полученных по телефону контакт-центра Филиала в 1,4 раза (с 3100 до 4239 обращений);
  - незначительное увеличение числа обращений по телефону «горячей линии» на 2,5% (с 474 до 486 обращений);
  - увеличение количества обращений по сети «интернет» в 1,4 раза (с 99 до 136 обращений);
  - увеличение количества обращений по платформе ПОС в 5 раз (с 5 до 25);
  - уменьшение количества личных письменных обращений в 1,5 раза (с 41 до 28);
  - уменьшение количества устных обращений на личном приеме в 8 раз (с 31 до 4)
  - уменьшение количества обращений по иным телефонам филиала на 11,5% (с 873 до 773).

### Структура обращений за II квартал 2025 года

| Виды обращений                                | Количество обращений, всего | В том числе: |            |
|-----------------------------------------------|-----------------------------|--------------|------------|
|                                               |                             | устных       | письменных |
| Всего поступивших обращений, из них:          | <b>4725</b>                 | 4463         | 262        |
| - Заявлений                                   | 28                          | 0            | 28         |
| - Жалоб                                       | 125                         | 0            | 125        |
| - Обращения за разъяснениями (консультациями) | <b>4562</b>                 | 4462         | 100        |
| - Благодарности (с 2025 года)                 | <b>10</b>                   | 1            | 9          |

### Структура обращений за II квартал 2026 года

| Виды обращений                                | Количество обращений, всего | В том числе: |            |
|-----------------------------------------------|-----------------------------|--------------|------------|
|                                               |                             | устных       | письменных |
| Всего поступивших обращений, из них:          | <b>5778</b>                 | 5517         | 261        |
| - Заявлений                                   | 0                           | 0            | 0          |
| - Жалоб                                       | 139                         | 0            | 139        |
| - Обращения за разъяснениями (консультациями) | <b>5639</b>                 | 5517         | 122        |

За II квартал 2026 года в электронном журнале обращений Контакт-центра в сфере ОМС зарегистрировано 5778 обращений от застрахованных граждан, в том числе 5517 обращения устные (95,5%) и 261 (4,5%) письменные, из них: жалоб – 139 (53,3%), обоснованными признаны 123 жалоб (88,5%).

За II квартал 2025 года в электронном журнале обращений Контакт-центра в сфере ОМС зарегистрировано 4725 обращений от застрахованных граждан, в том числе 4463 обращения устные (95,7%) и 262 (4,3%) письменные, из них: жалоб - 125 (51,5%), обоснованными признаны 113 жалоб (96%).

### Количество жалоб в разрезе медицинских организаций, имеющих прикрепленное население

| Наименование МО              | Количество жалоб<br>За II квартал 2026<br>г. | в т.ч.<br>обосно-<br>ванных | Доля обоснованных жалоб,<br>на 1000 ЗЛ |                      |
|------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|----------------------|
|                              |                                              |                             | II квартал 2025 года                   | II квартал 2026 года |
| Сыктывкарская ГП №3 (СГП №3) | 48                                           | 38                          | 0,127                                  | 0,409                |
| Эжвинская ГП (ЭГП)           | 13                                           | 13                          | 0,189                                  | 0,368                |
| Сыктывкарская ДП №3 (СДП №3) | 6                                            | 5                           | 0,037                                  | 0,192                |
| Сыктывкарский «ЛПК» (СЛПК)   | 2                                            | 2                           | 0,196                                  | 0,402                |
| Ухтинская ГП (УГП)           | 1                                            | 1                           | 0,076                                  | 0,078                |
| Княжпогостская ЦРБ           | 4                                            | 4                           | 0,068                                  | 0,286                |
| Печорская ЦРБ                | 10                                           | 10                          | 0,104                                  | 0,362                |
| Сыктывдинская ЦРБ            | 4                                            | 4                           | 0,178                                  | 0,239                |
| Прилузская ЦРБ               | 2                                            | 2                           | 0,124                                  | 0,130                |
| Корткеросская ЦРБ            | 2                                            | 2                           | 0,187                                  | 0,385                |
| Усть-Вымская ЦРБ             | 1                                            | 1                           | 0,140                                  | 0,072                |
| ВБСМП                        | 6                                            | 5                           | 0                                      | 0,984                |
| РЖД- Печора                  | 4                                            | 3                           | 0                                      | 0,276                |
| Сосногорская ЦРБ (СЦРБ)      | 1                                            | 1                           | 0                                      | 0,205                |
| Удорская ЦРБ                 | 1                                            | 1                           | 0                                      | 0,085                |
| Усинская ЦРБ                 | 2                                            | 2                           | 0                                      | 0,065                |
| <b>Всего по РК</b>           | <b>107</b>                                   | <b>94</b>                   | <b>0,090</b>                           | <b>0,253</b>         |

- Доля обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ, имеющих прикрепленное население по Республике Коми за II квартал 2026 г. составила 0,253, и увеличилась в сравнении со II кварталом 2025г. в 2,8 раза (0,090).
- Наибольшее число обоснованных жалоб - 38 в ГБУЗ РК «СГП №3», 13 - в ГБУЗ РК «ЭГП», 10 - ГБУЗ РК «Печорская ЦРБ».
- Наибольшая доля обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ - в ГБУЗ РК «ВБСМП» (0,984), ГБУЗ РК «СГП №3» (0,409), Сыктывкарский «ЛПК» (0,402), ГБУЗ РК «ЭГП» (0,368)

**Количество жалоб в разрезе медицинских организаций, не имеющих прикрепленное население**

| Наименование МО                                                   | За II квартал 2025 года |                   | За II квартал 2026 года |                   |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|
|                                                                   | Кол-во жалоб            | в т.ч. обоснован. | Кол-во жалоб            | в т.ч. обоснован. |
| Коми республиканская клиническая больница (КРКБ)                  | 2                       | 1                 | 2                       | 1                 |
| Республиканская детская клиническая больница (РДКБ)               | 1                       | 1                 | 1                       | 1                 |
| Клинический кардиологический диспансер (ККД)                      | 1                       | 1                 | 4                       | 4                 |
| Сыктывкарская городская больница №1 (СГБ №1)                      | 4                       | 4                 | 6                       | 6                 |
| Городская больница Эжвинского района (ГБЭР)                       | 0                       | 0                 | 10                      | 9                 |
| Коми республиканский клинический онкологический диспансер (КРКОД) | 1                       | 1                 | 4                       | 4                 |
| Коми республиканский клинический перинатальный центр (КРКПЦ)      | 2                       | 2                 | 1                       | 0                 |
| Консультативно-диагностический центр (КДЦ)                        | 1                       | 1                 | 1                       | 1                 |
| Республиканская стоматологическая поликлиника (РСП)               | 2                       | 2                 | 3                       | 3                 |
| <b>Всего</b>                                                      | <b>15</b>               | <b>14</b>         | <b>32</b>               | <b>29</b>         |

- Количество поступивших жалоб на работу медицинских организаций (МО), не имеющих прикрепленного населения за II квартал 2026 г. увеличилось по сравнению с II кварталом 2025 года в 2,1 раза (с 15 до 32);
- из 32 поступивших жалоб за II квартал 2026 г. – 29 (90,6%) признаны обоснованными.

**Структура обоснованных жалоб застрахованных лиц в филиале ООО «Капитал МС» в Республике Коми**  
(по данным портала ТФОМС, отчет ЗПЗ, таблица 1, строка 3)

| Виды обращений                                                                                                                               | Количество обращений за II квартал 2025 г., всего | В том числе: |            | Количество обращений за II квартал 2026 г., всего | В том числе: |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------|------------|---------------------------------------------------|--------------|------------|
|                                                                                                                                              |                                                   | устных       | письменных |                                                   | устных       | письменных |
| Жалоб, всего                                                                                                                                 | 125                                               | 0            | 125        | 139                                               | 0            | 139        |
| в том числе обоснованные:                                                                                                                    | 113(90,4)                                         | 0            | 113        | 123(88,5%)                                        | 0            | 123        |
| На нарушение прав на выбор МО                                                                                                                | 0                                                 | 0            | 0          | 0                                                 | 0            | 0          |
| На организацию работы медицинской организации, в том числе:                                                                                  | 13(11.5%)                                         | 0            | 13         | 9(7,3%)                                           | 0            | 9          |
| 1. на сроки проведения консультаций врачей-специалистов (за исключением подозрения на онкологическое заболевание) – введено с октября 2024г. | 4                                                 | 0            | 4          | 3                                                 | 0            | 3          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |   |    |                   |   |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|----|-------------------|---|-----|
| 2. на сроки проведения диагностических инструментальных исследований (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональную диагностику, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание) | 2                | 0 | 2  | 2                 | 0 | 2   |
| 3. на сроки проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание)                                                                                                                     | 1                | 0 | 1  | 2                 | 0 | 2   |
| 4. на сроки ожидания оказания специализированной мед. помощи (за исключением ВМП)                                                                                                                                                                                                                                                            | 1                | 0 | 1  | 0                 | 0 | 0   |
| 5. на сроки проведения диагностических инструментальных исследований (рентген, маммография)                                                                                                                                                                                                                                                  | 1                | 0 | 1  | 0                 | 0 | 0   |
| На качество медицинской помощи, всего, в том числе:                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>95(84,1%)</b> | 0 | 95 | <b>110(89,4%)</b> | 0 | 110 |
| 1. по профилю «онкология»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3                | 0 | 3  | 8                 | 0 | 8   |
| 2. при летальном исходе                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 16               | 0 | 16 | 10                | 0 | 10  |
| 3. при оказании медицинской помощи несовершеннолетним                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 14               | 0 | 14 | 15                | 0 | 15  |
| 4. при проведении медицинской реабилитации                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1                | 0 | 1  | 0                 | 0 | 0   |
| На проведение профилактических мероприятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>2(1,8%)</b>   | 0 | 2  | <b>1(0,8%)</b>    | 0 | 1   |
| 1. при проведении УД, ДВН                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1                | 0 | 1  | 1                 | 0 | 1   |
| На взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой (далее - программы ОМС)                                                                                                                                                                                    | <b>2(1,8%)</b>   | 0 | 2  | <b>0</b>          | 0 | 0   |
| На приобретение пациентом или его представителем лекарственных препаратов, мед. изделий, расходных материалов при дневном стационаре                                                                                                                                                                                                         | <b>0</b>         | 0 | 0  | <b>3(2,4%)</b>    | 0 | 3   |
| На отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>0</b>         | 0 | 0  | <b>0</b>          | 0 | 0   |
| Другие причины обоснованных жалоб                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>12(9,6%)</b>  | 0 | 12 | <b>0</b>          | 0 | 0   |
| Необоснованные жалобы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>1(0,9%)</b>   |   | 1  | <b>16(11,5%)</b>  | 0 | 16  |

- количество поступивших за II квартал 2026 г. жалоб составило - 139 и увеличилось по сравнению с II кварталом 2025г. на 14 жалоб на 11,2%;
- увеличилось абсолютное количество обоснованных жалоб за II квартал 2026 г. – 123 (88,5%) от всех поступивших жалоб, для сравнения за II квартал 2025г. – 113 (90,4%) соответственно;
- уменьшилось количество жалоб за II квартал 2026 г. на организацию работы медицинской организации по сравнению с II кварталом 2025 года на 30,8% (с 13 до 9 жалоб);
- увеличилось в II квартале 2026 г. количество жалоб на качество медицинской помощи по сравнению со II кварталом 2025 года на 15,8% (с 95 до 110 жалоб), из них:
  - увеличилось количество жалоб по профилю «онкология» в 2,7 раза (с 3 до 8 жалоб);
  - незначительно увеличилось количество жалоб при оказании медицинской помощи несовершеннолетним на 7,1% (с 14 до 15 жалоб);
  - уменьшилось количество жалоб на качество медицинской помощи при летальном исходе 37,5% (с 16 до 10 жалоб);
- уменьшилось количество жалоб на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную программой ОМС в 2 раза (0 против 2);
- появились жалобы на приобретение пациентом или его представителем лекарственных препаратов, медицинских изделий, расходных материалов при дневном стационаре (3 против 0).

Достигнутый уровень обоснованных жалоб по итогам II квартала 2026г. составил 88,5%; Показатель уменьшился на 1,9% по сравнению с II кварталом 2025г. (90,4%); Доля обоснованных жалоб, урегулированных в досудебном порядке, составляет 100%.

### Структура рассмотренных письменных обращений по срокам рассмотрения

Всего рассмотрено письменных обращений (жалоб) за II квартал 2026 г. - 139, из них;

- рассмотрено в срок до 30 дней – 31;
- рассмотрено в срок до 60 дней – 108;
- рассмотрено в срок более 60 дней – 0.

Всего рассмотрено письменных обращений (жалоб) за II квартал 2025 г. - 125, из них;

- рассмотрено в срок до 30 дней – 4;
- рассмотрено в срок до 60 дней – 121;
- рассмотрено в срок более 60 дней – 0.

Во II квартале 2026 года по сравнению с II кварталом 2025 годом увеличилось количество жалоб, рассмотренных в срок до 30-ти дней и составило 22,3% (31) против 3,2% (4).

### Проведено экспертиз по жалобам, виды экспертиз за II квартал 2026 г.

| Показатель               | Экспертиза (обращения граждан) |
|--------------------------|--------------------------------|
| Всего экспертиз, из них: | 654                            |
| - МЭЭ                    | 0                              |
| - ЭКМП                   | 654                            |
| Выявлено нарушений       | 412                            |

### Проведено экспертиз по жалобам, виды экспертиз за II квартал 2025 г.

| Показатель               | Экспертиза (обращения граждан) |
|--------------------------|--------------------------------|
| Всего экспертиз, из них: | 973                            |
| - МЭЭ                    | 0                              |
| - ЭКМП                   | 973                            |
| Выявлено нарушений       | 474                            |

- Уменьшилось количество проведенных по жалобам экспертиз качества оказания медицинской помощи в II квартале 2026 года на 32,8% – 654 против 973 во II квартале 2025 года;
- Уменьшилось количество выявленных нарушений при проведении ЭКМП во II квартале 2026 года на 13,0% – 412 против 474.

### Структура обращений за разъяснением застрахованных лиц в филиал ООО «Капитал МС» в Республике Коми

(по данным портала ТФОМС, отчет ЗПЗ, таблица 1, строка 4)

| Виды обращений                                                                                                                                                                                                  | Количество обращений<br>за разъяснениями за II<br>квартал 2025 года,<br>всего | В том числе: |            | Количество<br>обращений за<br>разъяснениями за II<br>квартал 2026 года,<br>всего | В том числе: |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                 |                                                                               | устных       | письменных |                                                                                  | устных       | письменных |
| Обращение за разъяснениями,<br>всего:                                                                                                                                                                           | <b>4562</b>                                                                   | 4462         | 100        | <b>5639</b>                                                                      | 5517         | 122        |
| Выбор (замене) СМО                                                                                                                                                                                              | <b>344</b>                                                                    | 343          | 1          | <b>308</b>                                                                       | 298          | 10         |
| переоформлении полиса ОМС,<br>сдаче полиса ОМС на<br>материальном носителе, о<br>приостановлении действия полиса<br>ОМС, всего, в том числе:                                                                    | <b>1499</b>                                                                   | 1498         | 1          | <b>1226</b>                                                                      | 1213         | 13         |
| - превышении сроков оформления<br>полиса ОМС (выписки)                                                                                                                                                          | 7                                                                             | 7            | 0          | 1                                                                                | 1            | 0          |
| О выборе медицинской<br>организации                                                                                                                                                                             | <b>46</b>                                                                     | 46           | 0          | <b>26</b>                                                                        | 26           | 0          |
| О выборе врача                                                                                                                                                                                                  | <b>6</b>                                                                      | 6            | 0          | <b>1</b>                                                                         | 1            | 0          |
| Организации работы медицинской<br>организации, в том числе :                                                                                                                                                    | <b>200</b>                                                                    | 194          | 6          | <b>126</b>                                                                       | 112          | 14         |
| - невозможности записаться на<br>прием к врачу в медицинскую<br>организацию в случае неотражения<br>полиса ОМС на Едином портале, не<br>присвоении единого номера полиса<br>ОМС/отсутствии полиса ОМС в<br>ЕРЗЛ | 3                                                                             | 3            | 0          | 0                                                                                | 0            | 0          |
| Оказании медицинской помощи,<br>всего, в том числе:                                                                                                                                                             | <b>949</b>                                                                    | 913          | 36         | <b>1171</b>                                                                      | 1158         | 13         |
| -сроках ожидания медицинской<br>помощи                                                                                                                                                                          | 348                                                                           | 347          | 1          | 82                                                                               | 82           | 0          |
| -проведении ЭКО                                                                                                                                                                                                 | 2                                                                             | 0            | 2          | 0                                                                                | 0            | 0          |
| -при онкологических заболеваниях<br>(за исключением медицинской<br>помощи несовершеннолетним)                                                                                                                   | 12                                                                            | 12           | 0          | 34                                                                               | 33           | 1          |
| -при болезнях системы<br>кровообращения (за исключением<br>медицинской помощи<br>несовершеннолетним)                                                                                                            | 2                                                                             | 2            | 0          | 1                                                                                | 1            | 0          |
| -при ХНИЗ (за исключением<br>медицинской помощи<br>несовершеннолетним)                                                                                                                                          | 10                                                                            | 10           | 0          | 0                                                                                | 0            | 0          |
| -при оказании медицинской<br>помощи несовершеннолетним                                                                                                                                                          | 45                                                                            | 43           | 2          | 80                                                                               | 80           | 0          |

|                                                                                                                                                                                                                                         |     |     |    |      |      |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|----|------|------|----|
| О проведении профилактических мероприятий                                                                                                                                                                                               | 385 | 385 | 0  | 1600 | 1600 | 0  |
| Лекарственном обеспечении, всего, в том числе:                                                                                                                                                                                          | 98  | 96  | 2  | 49   | 48   | 1  |
| -при оказании медицинской помощи по профилю "онкология"                                                                                                                                                                                 | 0   | 0   | 0  | 1    | 1    | 0  |
| Проведение консультаций (консилиумов) с применением телемедицинских технологий мед. работниками МО....                                                                                                                                  | 1   | 1   | 0  | 3    | 3    | 0  |
| Получении медицинской помощи за пределами тер. субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС                                                                                                                                                   | 18  | 18  | 0  | 5    | 5    | 0  |
| Отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС                                                                                                                                                                                  | 9   | 9   | 0  | 5    | 5    | 0  |
| Взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе:                                                                                                                                                         | 13  | 13  | 0  | 0    | 0    | 0  |
| -лекарственные препараты и расходные материалы                                                                                                                                                                                          | 0   | 0   | 0  | 0    | 0    | 0  |
| Видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС                                                                                                                                                   | 46  | 35  | 11 | 35   | 27   | 8  |
| Перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости                                                                                                                                                                                      | 42  | 26  | 16 | 12   | 9    | 3  |
| Порядке направления и порядке оказания медицинской помощи в медицинских организациях, функции и полномочия учредителей в отношении которых осуществляют Правительство Российской Федерации или федеральные органы исполнительной власти | 0   | 0   | 0  | 0    | 0    | 0  |
| Другие виды обращений за разъяснениями (консультациями)                                                                                                                                                                                 | 906 | 879 | 27 | 1072 | 1012 | 60 |
| Предложения                                                                                                                                                                                                                             | 0   | 0   | 0  | 0    | 0    | 0  |
| Благодарности                                                                                                                                                                                                                           | 0   | 0   | 0  | 0    | 0    | 0  |

За II квартал 2026 года в сравнении со II кварталом 2025 года:

- увеличилось общее число обращений за разъяснениями на 23,6% (с 4562 до 5639 обращений), в том числе увеличение числа устных обращений в 1,2 раза (с 4462 до 5517 обращений);
- уменьшилось количество обращений за разъяснением по поводу отказа в оказании медицинской помощи по программам ОМС в 1,8 раза (с 9 до 5);
- уменьшилось количество обращений по вопросу выбора (замены) страховой медицинской организации на 10,5% (с 344 до 308 обращения);
- увеличилось количество обращений за разъяснением по поводу оказания медицинской помощи на 23,4% (с 949 до 1171 обращений), в том числе:
  - увеличилось количество обращений за разъяснением при оказании медицинской помощи при онкологических заболеваниях в 2,8 раза (с 12 до 34 обращений);
  - увеличилось количество обращений за разъяснением при оказании медицинской помощи несовершеннолетним в 1,7 раза (с 45 до 80 обращений);
- увеличение количества обращений за разъяснением по поводу проведения профилактических мероприятий в 4 раза (с 385 до 1600 обращений);
- увеличилось количество обращений за разъяснением по другим причинам обращений (консультаций) в 1,2 раза (с 906 до 1072);
- уменьшилось количество обращений за разъяснениями о переоформлении полиса ОМС в 1,2 раза (с 1499 до 1226 обращений);

- уменьшилось количество обращений за разъяснением по поводу выбора медицинской организации в 1,8 раза (с 46 до 26 обращений);
- уменьшилось количество обращений за разъяснением по поводу выбора врача в 6 раз (с 6 до 1 обращения);
- уменьшилось количество обращений за разъяснением по вопросу лекарственного обеспечения в 2 раза (с 98 до 49 обращения);
- уменьшилось количество обращений за разъяснением о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости в 3,5 раза (с 42 до 12);
- снизилось количество обращений за разъяснением по поводу организации работы медицинской организации в 1,6 раза (с 200 до 126 обращений).

### Досудебная и судебная защита прав застрахованных граждан (по случаям обоснованных жалоб)

|                                                                                                             | II квартал 2025 года | II квартал 2026 года |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Количество спорных случаев всего:<br>из них:                                                                | 113                  | 123                  |
| - удовлетворено в досудебном порядке                                                                        | 113 (100%)           | 123 (100%)           |
| Сумма возмещения ущерба, причиненного<br>застрахованному лицу, всего (руб.)<br>в том числе:                 | 5170                 | 0                    |
| - СМО                                                                                                       | 0                    | 0                    |
| - медицинской организацией                                                                                  | 5170                 | 0                    |
| Количество спорных случаев, рассматриваемых в<br>судебном порядке всего:                                    | 9                    | 6                    |
| - в производстве суда на начало года                                                                        | 9                    | 6                    |
| - подано исков за отчетный период                                                                           | 0                    | 0                    |
| Количество рассмотренных исков, всего:<br>в том числе                                                       | 0                    | 3                    |
| - отказано в удовлетворении исков                                                                           | 0                    | 1                    |
| - удовлетворено исков                                                                                       | 0                    | 2                    |
| - прекращено дел судами                                                                                     | 0                    | 0                    |
| Сумма возмещения ущерба, причиненного<br>застрахованному лицу, всего (руб.),<br>по удовлетворенным искам к: | 0                    | 0                    |
| - медицинской организации                                                                                   | 0                    | 0                    |
| - СМО                                                                                                       | 0                    | 0                    |
| - ТФОМС                                                                                                     | 0                    | 0                    |

#### Предложения:

1. Продолжить работу Филиала «Капитал МС» в соответствии с п.44 приказа МЗ РФ от 19.03.2021г. № 231н «Об утверждении Порядка проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию застрахованным лицам, а также ее финансового обеспечения» по направлению в медицинские организации (копии в Минздрав РК и ТФОМС РК) - «Предложения по улучшению доступности и качества медицинской помощи по результатам экспертизы качества медицинской помощи по жалобам застрахованных лиц» в медицинские организации (копии в Минздрав РК и ТФОМС РК).
2. Продолжить деятельность Филиала Страховой медицинской организации (далее – СМО) по информационному сопровождению застрахованных лиц на всех этапах

оказания им медицинской помощи, всестороннего рассмотрения обращения граждан в соответствии с законодательством (Федеральный Закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (редакция от 28.12.2024); Федеральный Закон от 29.06.2010 №126-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (редакция 29.06.2010).

3. Продолжить взаимодействие представителей СМО Филиала с медицинскими организациями при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания медицинской помощи, при информировании застрахованных, в том числе при обращениях.
4. Медицинским организациям обеспечить соблюдение базовых прав пациентов на доступность и надлежащее качество бесплатной медицинской помощи.
5. Руководителям медицинских организаций содействовать в оперативном взаимодействии с уполномоченными лицами СМО при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания медицинской помощи.
6. Провести на уровне Министерства здравоохранения Республики Коми Координационный совет по организации защиты прав застрахованных лиц и реализации законодательства в сфере ОМС Республики Коми на тему «Об эффективности деятельности страховых медицинских организаций по защите прав застрахованных лиц. Информационное сопровождение застрахованных лиц при получении медицинской помощи, в том числе при рассмотрении обращений и жалоб. Анализ деятельности постов представителей СМО в медицинских организациях. Информирование о профилактических мероприятиях, в том числе углубленной диспансеризации после перенесенного Ковид-19» с приглашением руководителей медицинских организаций.
7. МЗ РК своевременно направлять в адрес СМО приказы и изменения в них по маршрутизации застрахованных по обязательному медицинскому страхованию граждан при назначении в рамках оказания первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях отдельных диагностических (лабораторных) исследований, маршрутизации онкологических больных, проведении медицинской реабилитации участников СВО и т.д., для информационного обеспечения граждан работниками контакт центра – СП1.

Директор АСП ООО «Капитал МС» -  
Филиала в Республике Коми



Н.В. Фомичева