

**Аналитическая справка по работе с обращениями застрахованных граждан в
АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Республике Коми
за 9 месяцев 2025 года в сравнении с аналогичным периодом 2024 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 21.08.2025г. № 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 9 месяцев 2025 года:

За 9 месяцев 2024 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	ПОС
611	145	47	0	0	82	4451	2045	0

За 9 месяцев 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	ПОС
787	156	60	38	0	139	4996	1302	12

- За 9 месяцев 2025 года в электронном журнале обращений Контакт-центра преобладающий способ обращения застрахованных граждан в СМО – по телефону контакт-центра Филиала – 4996 обращение (66,7%), на втором месте – по иным телефонам Филиала 1302 обращений (17,4%), на третьем – по телефону «горячей линии» федерального контакт-центра - 787 (10,5%).
- За 9 месяцев 2025 года по сравнению с аналогичным периодом 2024 года отмечается:
 - увеличение количества обращений, направленных почтовым сообщением в 1,7 раза (с 82 до 139 обращений).
 - увеличение обращений по телефону контакт-центра Филиала на 12,2% (с 4451 до 4996 обращения);

- увеличение количества обращений по сети «интернет» на 7,6% (со 145 до 156 обращений);
- снизилось количество обращений по иным телефонам Филиала в 1,5 раза (с 2045 до 1302 обращений);
- зарегистрированы обращения в системе ГУ по платформе обратной связи (ПОС) -12 (0).

Структура обращений за 9 месяцев 2024 года

Виды обращений	Количество обращений, всего	В том числе:	
		устных	письменных
Всего поступивших обращений, из них:	7023	6776	247
- Заявлений	0	0	0
- Жалоб	108	0	108
- Обращения за разъяснениями (консультациями)	6912	6776	136
-Предложения	0	0	0
-Благодарности	3	0	3

Структура обращений за 9 месяцев 2025 года

Виды обращений	Количество обращений, всего	В том числе:	
		устных	письменных
Всего поступивших обращений, из них:	7 431	7 089	342
- Заявлений	0	0	0
- Жалоб	180	0	180
- Обращения за разъяснениями (консультациями)	7 239	7 089	150
-Предложения	0	0	0
-Благодарности	12	0	12

За 9 месяцев 2025 года в сфере ОМС зарегистрировано 7431 обращения от застрахованных граждан, из которых 7089 обращения устные (95,4%) и 342 (4,6%) письменные, из них: жалоб - 180 (52,6%), обоснованными признаны 167 жалоб (92,8%).

В динамике за 9 месяцев 2025 года по сравнению с аналогичным периодом 2024 года отмечается:

- увеличение числа обращений застрахованных лиц на 5,8% (с 7023 до 7431 обращений);
- увеличилось количество обращений за разъяснениями (консультациями) на 4,7% (с 6912 до 7239);
- увеличилось количество жалоб в 1,7 раза (со 108 до 180 соответственно);
- в структуре поступивших обращений увеличилось количество благодарностей от ЗЛ в 4 раза с 3 до 12.

**Количество жалоб в разрезе медицинских организаций,
имеющих прикрепленное население, за 9 месяцев 2025года**

Наименование МО	Количество жалоб за 9 мес. 2025г.	в т.ч. обоснованных	Доля обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ	
			9 мес. 2024г.	9 мес. 2025г.
Сыктывкарская ГП №3	55	51	0,284	0,541
Эжвинская ГП	18	16	0,217	0,461
Сыктывкарская ДП №3	12	9	0,112	0,340
АО "СЛПК"	2	2	0,773	0,396
Ухтинская гор. пол-ка	1	1	0,075	0,082
ВБСМП	3	3	0	0,550
Княжпогостская ЦРБ	2	2	0	0,138
Печорская ЦРБ	9	8	0,446	0,283
Сосногорская ЦРБ	3	3	0	0,600
Сыктывдинская ЦРБ	11	11	0,236	0,654
Сысольская ЦРБ	0	0	0,088	0
Прилузская ЦРБ	3	3	0	0,189
Тр.-Печорская ЦРБ	1	1	0	0,460
Удорская ЦРБ	2	2	0	0,163
Усинская ЦРБ	4	4	0,092	0,124
Усть-Вымская ЦРБ	3	3	0,137	0,212
РЖД г. Печора	2	2	0	0,202
Усть-Куломская ЦРБ	0	0	0,124	0
Интинская ЦРБ	4	4	1,068	1,960
Корткеросская ЦРБ	1	1	0	0,188
СГБ	1	1	0,104	0,105
Всего	138	128	0,188	0,341

- Доля обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ по Республике Коми за 9 месяцев 2025 г. составила 0,341, что в 1,8 раза больше, чем за 9 месяцев 2024г. (0,188).
- Наибольшее число обоснованных жалоб - 51 в Сыктывкарской городской поликлинике №3, 16 - в Эжвинской ГП, и 11 - в Сыктывдинской ЦРБ.
- Наибольшее количество обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ в Интинской ЦРБ (1,960), Сыктывдинской ЦРБ (0,654) и Сосногорской ЦРБ (0,600).

**Количество жалоб в разрезе медицинских организаций,
не имеющих прикрепленное население, за 9 месяцев 2025 года**

Наименование МО	9 мес. 2024 год		9 мес. 2025 год	
	Кол-во жалоб	в т.ч. обоснованных	Кол-во жалоб	в т.ч. обоснованных
Коми республиканская клиническая больница (КРКБ)	4	1	6	5
Республиканская детская клиническая больница (РДКБ)	3	3	5	5
Клинический кардиологический диспансер (ККД)	1	1	5	3
Сыктывкарская городская больница №1 (СГБ №1)	4	4	4	4
Городская больница Эжвинского района (ГБЭР)	11	11	8	8
Коми респуб. онкологический диспансер (КРКОД)	3	2	2	2
Коми республиканский перинатальный центр (КРКПЦ)	1	1	2	2

Республиканская инфекционная больница (РИБ)	0	0	1	1
Респуб. кожно-венерологический диспансер (РКВД)	0	0	2	2
Ухтинская городская больница (УГБ)	0	0	1	1
Ухтинская стоматологическая поликлиника (УСП)	1	1	0	0
Территориальный центр медицины катастроф (ТЦМК)	1	0	0	0
Республиканская стоматологическая поликлиника (РСП)	2	1	3	3
РГВВиУБД	1	1	1	1
КДЦ	0	0	2	2
МСЧ	2	2	0	0
Всего	34	28	42	39

- Количество поступивших жалоб на работу медицинских организаций (МО), не имеющих прикрепленного населения за 9 месяцев 2025г. увеличилось по сравнению с 9 месяцами 2024г. на 8 жалоб - 23% (с 34 до 42);
- из 42 поступивших жалоб за 9 месяцев 2025г. – 39 (92,9%) признаны обоснованными, для сравнения за 9 месяцев 2024г. обоснованными признаны 28 жалоб (82,4%).

**Структура обоснованных жалоб застрахованных лиц
в АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Республике Коми за 9 месяцев 2025 года**

Виды обращений	Количество обращений за 9 мес. 2024 г., всего	В том числе:		Количество обращений за 9 мес. 2025 г., всего	В том числе:	
		устных	письменных		устных	письменных
Жалоб, всего	108	0	108	180	0	180
в том числе обоснованные:	97(89,8%)	0	97	167(92,8%)	0	167
На организацию работы медицинской организации,	14(13%)	0	14	23 (13,8%)	0	23
На качество медицинской помощи, всего, в том числе:	76(70,4%)	0	76	137 (82,0%)	0	137
1. на КМП по профилю «онкология»	4(3,7%)	0	4	6 (4,4%)	0	6
2. на КМП при летальном исходе	3(2,8%)	0	3	25 (18,2%)	0	25
3. при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	10(9,3%)	0	10	23 (16,8%)	0	23
При проведении профилактических	0	0	0	3(1,8%)	0	3

их мероприятий						
На лекарственное обеспечение	2(2,1%)	0	2	2 (1,2%)	0	2
На взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой (далее - программы ОМС)	3(2,8%)	0	3	3 (1,8%)	0	3
На отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	1(0,9%)	0	1	0	0	0
На недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах	0	0	0	0	0	0
Другие причины обоснованных жалоб	1(0,9%)	0	1	0	0	0

- Количество поступивших за 9 месяцев 2025г. жалоб (180), увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2024г. в 1,7 раза (108);
- Увеличилось количество обоснованных жалоб за 9 месяцев 2025г. – 167 (92,8% от всех поступивших жалоб), для сравнения за 9 месяцев 2024г. – 97 (89,8% от всех поступивших жалоб);
- Незначительно увеличилась доля жалоб на организацию работы медицинской организации на 0,8% (с 13% до 13,8%);
- Увеличилась доля жалоб на качество медицинской помощи на 11,6% (с 70,4% до 82%), в том числе увеличилась доля жалоб на КМП по профилю «Онкология» в 1,5 раза; увеличилась доля жалоб на КМП при летальном исходе в 8,3 раза, одновременно увеличилась доля жалоб при оказании медицинской помощи несовершеннолетним в 2,3 раза;
- Осталось на прежнем уровне количество жалоб на лекарственное обеспечение (2) и на взимание денежных средств (3);
- Увеличилась доля жалоб при проведении профилактических мероприятий с 0 до 3;
- Снизилась доля жалоб на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС с 1 до 0.

Динамика показателя «Доля обоснованных жалоб, урегулированных в досудебном порядке СМО (от общего количества поступивших жалоб)»

период	Целевой показатель РФ	Целевой показатель РК	Достигнутый уровень
2024 год	77,1%	73,5%	89,8%
2025 год	н/д	н/д	100%

- Достигнутый уровень обоснованных жалоб урегулированных в досудебном порядке по итогам 9 месяцев 2025г. составил 100%;
- Показатель увеличился на 10,2% по сравнению с 9 месяцами 2024г.;
- Достигнутый уровень выше целевого уровня региона на 26,5%, и выше федерального целевого уровня на 22,9% (по данным 2024г.);

Структура рассмотренных письменных обращений по срокам рассмотрения

Всего рассмотрено письменных обращений за 9 месяцев 2025 г. - 180, из них;

- рассмотрено в срок до 30 дней – 10;
- рассмотрено в срок до 60 дней – 170;
- рассмотрено в срок более 60 дней – 0.

Проведено экспертиз по жалобам, виды экспертиз за 9 месяцев 2025 г.

Показатель	Экспертиза (обращения граждан)
Всего экспертиз, из них:	1294
- МЭЭ	0
- ЭКМП	1294
Выявлено нарушений	1271 (98,2%)

**Структура обращений за разъяснением застрахованных лиц
в АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Республике Коми за 9 месяцев 2025 года
(по данным портала ТФОМС, отчет ЗПЗ, таблица 1, строка 4)**

Виды обращений	Количество обращений за разъяснениям и за 9 мес. 2024, всего	В том числе:		Количество обращений за разъяснения ми за 9 мес. 2025, всего	В том числе:	
		устных	письменн ых		устных	письменн ых
Обращение за разъяснениями, всего	6912	6776	136	7239	7089	150
Выбор (замена) СМО	276	276	0	482	479	3
Выборе медицинской организации	46	46	0	77	77	0
Выборе врача	2	2	0	6	6	0
Организации работы медицинской организации	504	496	8	251	236	15
Оказании медицинской помощи, всего, в том числе:	712	688	24	1396	1357	39
сроках ожидания медицинской помощи	426	419	7	416	415	1
проведении ЭКО	0	0	0	2	0	2
при онкологических заболеваниях (за исключением медицинской помощи	8	7	1	37	37	0

несовершеннолетним)						
при болезнях системы кровообращения (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	1	1	0	3	3	0
при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	14	11	3	68	66	2
О проведении профилактических мероприятий	143	140	3	1097	1097	0
Лекарственном обеспечении, всего, в том числе:	90	87	3	115	112	3
при оказании медицинской помощи по профилю "онкология"	4	3	1	0	0	0
Получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами территории страхования	32	31	1	32	23	0
При отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС	42	42	0	10	10	0
Взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе:	21	21	0	14	13	1
лекарственные препараты и расходные материалы	0	0	0	0	0	0
О предоставлении информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС	18	16	2	65	46	19
О перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости	16	2	14	46	27	19
о 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	1	1	0	0	0	0
Другие причины обращений за разъяснениями	1448	1392	56	1335	1287	4

За 9 месяцев 2025 года в сравнении с аналогичным периодом 2024года отмечается:

1. Увеличение числа обращений за разъяснениями на 4,7% (с 6912 до 7239 обращений), в том числе увеличение устных обращений на 4,6% (с 6776 до 7089 обращений);
2. Выросло количество обращений по вопросу выбора (замены) СМО на 74,6% (с 276 до 482 обращений);
3. Увеличение количества обращений за разъяснениями по поводу выбора медицинской организации в 1,7 раза (с 46 до 77 обращений);
4. Увеличилось количество обращений за разъяснением по поводу оказания медицинской помощи в 2 раза (с 712 до 1396 обращений);

5. Увеличилось количество обращений за разъяснением по поводу оказания медицинской помощи несовершеннолетним в 4,8 раза (с 14 до 68 обращений);
6. Увеличилось количество обращений за разъяснением по поводу проведения профилактических мероприятий в 7,7 раза (со 143 до 1097 обращений)
7. Увеличилось количество обращений за разъяснением по вопросу лекарственного обеспечения на 28% (с 90 до 115 обращений);
8. Выросло количество обращений за разъяснениями по вопросам предоставления информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС в 3,6 раза (с 18 до 65 обращений);
9. Увеличилось количество обращений за разъяснениями о перечне оказанных медицинских услугах и их стоимости в 2,9 раза (с 16 до 46 обращения);
10. Снизилось количество обращений за разъяснениями по вопросу организации работы медицинской организации в 2 раза (с 504 до 251 обращения);
11. Незначительно снизилось количество обращений за разъяснением по поводу срока ожидания медицинской помощи на 2,4% (с 426 до 416 обращений);
12. Снизилось количество обращений за разъяснением при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС в 4,2 раза (с 42 до 10 обращений);
13. Снижение количества обращений за разъяснением по поводу взимания денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС в 1,5 раза (с 21 до 14 обращений);
14. За 9 месяцев 2025г. появились новые виды обращений:
 - о порядке проведении ЭКО-2 (0).

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

	9 месяцев 2025 год	9 месяцев 2024 год
Количество спорных случаев всего:		
из них:	167	97
- удовлетворено в досудебном порядке	167 (100%)	97 (100%)
Сумма возмещения ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)		
в том числе:	18 249	12800
- СМО	0	0
- медицинской организацией	18 249	12800
Количество спорных случаев, рассматриваемых в судебном порядке всего:	7	9
- в производстве суда на начало года	7	9
- подано исков за отчетный период	0	0
Количество рассмотренных исков, всего:		
в том числе	0	0
- отказано в удовлетворении исков	0	0
- удовлетворено исков	0	0
- прекращено дел судами	0	0
Сумма возмещения ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.), по удовлетворенным искам к:	0	0
- медицинской организации	0	0
- СМО	0	0
- ТФОМС	0	0

Предложения:

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 страховых представителей в медицинских организациях. Информирование о профилактических мероприятиях, в том числе углубленной диспансеризации после перенесенного Ковид-19» с приглашением медицинских организаций.

Директор Филиала ООО «Капитал МС»
в Республике Коми



Н.В. Фомичева

