

**Аналитическая справка по работе с обращениями застрахованных граждан в  
АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Республике Коми  
за 2024 год в сравнении с 2023 годом**

Деятельность СМО по защите прав и законных интересов застрахованных лиц и информационному сопровождению застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи устанавливается Главой XV приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.02.2019г. № 108н «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**

2024 год:

| 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 |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------|
| 827                         | 189                | 56                          | 34                                        | 0                                 | 106                 | 6410                               | 2678                      |

2023 год:

| 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 |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------|
| 815                         | 152                | 45                          | 48                                        | 1                                 | 152                 | 4218                               | 2593                      |

В динамике за 2024 год отмечается увеличение числа обращений застрахованных лиц по сравнению с 2023 годом на 28,4% (с 8024 до 10300 обращений).

- За 2024 год в электронном журнале обращений Контакт-центра преобладающий способ обращения застрахованных граждан в СМО – по телефону контакт-центра Филиала - 6410 обращений (62,2%), на втором месте – по иным телефонам Филиала 2678 обращений (26,0%), на третьем – по телефону «горячей линии» федерального контакт-центра - 827 (8,0%).
- За 2024 год отмечается по сравнению с 2023 годом:
  - увеличение числа обращений по телефону контакт-центра Филиала в 1,5 раза (с 4218 до 6410 обращений);
  - увеличение количества обращений по сети «интернет» на 24,3% (со 152 до 189 обращений);



- незначительно увеличилось количество обращений по иным телефонам Филиала на 3,3% (с 2593 до 2678 обращений);
- снижение количества обращений, направленных почтовым сообщением на 30,2% (со 152 до 106 обращений).

### Структура обращений за 2024 год

| Виды обращений                                | Количество обращений, всего | В том числе: |            |
|-----------------------------------------------|-----------------------------|--------------|------------|
|                                               |                             | устных       | письменных |
| Всего поступивших обращений, из них:          | <b>9967</b>                 | 9619         | 348        |
| - Заявлений                                   | 6                           | 0            | 6          |
| - Жалоб                                       | 174                         | 0            | 174        |
| - Обращения за разъяснениями (консультациями) | <b>9787</b>                 | 9619         | 168        |

### Структура обращений за 2023 год

| Виды обращений                                | Количество обращений, всего | В том числе: |            |
|-----------------------------------------------|-----------------------------|--------------|------------|
|                                               |                             | устных       | письменных |
| Всего поступивших обращений, из них:          | <b>8 024</b>                | 7 668        | 356        |
| - Заявлений                                   | 12                          | 0            | 12         |
| - Жалоб                                       | 167                         | 0            | 167        |
| - Обращения за разъяснениями (консультациями) | <b>7 845</b>                | 7 668        | 177        |

За 2024 год в электронном журнале обращений Контакт-центра в сфере ОМС зарегистрировано 9967 обращений от застрахованных граждан, в том числе 9619 обращения устные (96,5%) и 348 (3,5%) письменные, из них: жалоб - 174 (50,%), обоснованными признаны 159 жалоб (91,4%).

За 2023 год в электронном журнале обращений Контакт-центра в сфере ОМС зарегистрировано 8024 обращений от застрахованных граждан, в том числе 7668 обращения устные (95,6%) и 356 (4,4%) письменные, из них: жалоб - 167 (46,9%), обоснованными признаны 137 жалоб (82,1%).

### Количество жалоб в разрезе медицинских организаций, имеющих прикрепленное население, за 2024 год

| Наименование МО     | Количество жалоб в 2024 г. | в т.ч. обоснованных | Доля обоснованных жалоб, на 1000 ЗЛ |          |
|---------------------|----------------------------|---------------------|-------------------------------------|----------|
|                     |                            |                     | 2024 год                            | 2023 год |
| Сыктывкарская ГП №3 | 38                         | 37                  | 0,389                               | 0,416    |
| Эжвинская ГП        | 14                         | 13                  | 0,347                               | 0,362    |
| Сыктывкарская ДП №3 | 9                          | 7                   | 0,260                               | 0,227    |
| АО "СЛПК"           | 6                          | 4                   | 0,780                               | 0,192    |
| СГБ (Затон)         | 2                          | 2                   | 0,208                               | 0,104    |
| Ухтинская ГП        | 2                          | 2                   | 0,152                               | 0,593    |
| ВБ СМП (пол-ка)     | 1                          | 1                   | 0,173                               | 0,487    |
| Вуктыльская ЦРБ     | 4                          | 4                   | 4,711                               | 1,100    |
| Княжпогостская ЦРБ  | 1                          | 1                   | 0,067                               | 0,195    |
| Койгородская ЦРБ    | 3                          | 3                   | 0,461                               | 0,296    |
| Печорская ЦРБ       | 19                         | 19                  | 0,656                               | 0,235    |



|                    |            |            |              |              |
|--------------------|------------|------------|--------------|--------------|
| Сыктывдинская ЦРБ  | 4          | 4          | 0,235        | 0,178        |
| Сысольская ЦРБ     | 4          | 4          | 0,355        | 0,259        |
| Интинская ЦГБ      | 3          | 3          | 1,093        | 0,428        |
| Удорская ЦРБ       | 1          | 1          | 0,079        | 0,148        |
| Усинская ЦРБ       | 6          | 6          | 0,183        | 0,150        |
| Усть-Вымская ЦРБ   | 3          | 3          | 0,209        | 0,134        |
| РЖД г. Печора      | 1          | 1          | 0,212        | 0,164        |
| Усть-Куломская ЦРБ | 1          | 1          | 0,125        | 0,121        |
| <b>Всего</b>       | <b>122</b> | <b>116</b> | <b>0,297</b> | <b>0,276</b> |

- Доля обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ по Республике Коми за 2024 г. составила 0,297, что на 7,6% больше, чем за 2023г. (0,276).
- Наибольшее число обоснованных жалоб - 37 в Сыктывкарской городской поликлинике №3, 19 - в Печорской ЦРБ и 13 - в Эжвинской ГП.
- Наибольшее количество обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ - в Вуктыльской ЦРБ (4,711), Интинской ЦГБ (1,093), АО «СЛПК» (0,780) и Печорской ЦРБ (0,656).

**Количество жалоб в разрезе медицинских организаций,  
не имеющих прикрепленное население, за 2024 год**

| Наименование МО                                                                 | 2024 год     |                   | 2023 год     |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|
|                                                                                 | Кол-во жалоб | в т.ч. обоснован. | Кол-во жалоб | в т.ч. обоснован. |
| Коми республиканская клиническая больница (КРКБ)                                | 8            | 5                 | 4            | 4                 |
| Республиканская детская клиническая больница (РДКБ)                             | 7            | 7                 | 6            | 3                 |
| Клинический кардиологический диспансер (ККД)                                    | 3            | 3                 | 1            | 1                 |
| Сыктывкарская городская больница №1 (СГБ №1)                                    | 4            | 4                 | 1            |                   |
| Городская больница Эжвинского района (ГБЭР)                                     | 13           | 13                | 9            | 6                 |
| Коми республиканский клинический онкологический диспансер (КРКОД)               | 4            | 3                 | 5            | 4                 |
| Коми республиканский клинический перинатальный центр (КРКПЦ)                    | 2            | 2                 | 3            | 3                 |
| Республиканская инфекционная больница (РИБ)                                     |              |                   | 1            | 1                 |
| Респуб. кожно-венерологический диспансер (РКВД)                                 | 1            | 0                 | 1            | 1                 |
| Ухтинская городская больница №1 (УГБ №1)                                        | 1            | 0                 |              |                   |
| Республиканский центр микрохирургии глаза (РЦМГ)                                | 0            | 0                 | 1            | 1                 |
| Территориальный центр медицины катастроф (ТЦМК)                                 | 1            | 0                 |              |                   |
| Республиканская стоматологическая поликлиника (РСП)                             | 3            | 1                 | 3            | 2                 |
| Ухтинская стоматологическая поликлиника (УСП)                                   | 1            | 1                 | 1            | 1                 |
| Консультативно-диагностический центр (КДЦ)                                      | 1            | 1                 | 0            | 0                 |
| Республиканский госпиталь ветеранов войн и участников боевых действий (РВВиУБД) | 1            | 1                 | 0            | 0                 |
| МСЧ МВД поликлиника                                                             | 2            | 2                 | 0            | 0                 |
| <b>Всего</b>                                                                    | <b>52</b>    | <b>43</b>         | <b>36</b>    | <b>27</b>         |

- Количество поступивших жалоб на работу медицинских организаций (МО), не имеющих прикрепленного населения за 2024г. увеличилось в 1,4 раза и составило по сравнению с 2023г. на 16 жалоб больше (с 36 до 52);
- из 52 поступивших жалоб за 2024г. – 43 (82,7%) признаны обоснованными, для сравнения за 2023г. обоснованными признаны 27 жалоб (75,0%).

**Структура обоснованных жалоб застрахованных лиц  
в филиал ООО «Капитал МС» в Республике Коми за 2024 год**

| Виды обращений                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Количество<br>обращений за<br>2024 г., всего | В том числе: |            | Количество<br>обращений за<br>2023 г., всего | В том числе: |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|------------|----------------------------------------------|--------------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                              | устных       | письменных |                                              | устных       | письменных |
| Жалоб, всего                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>174</b>                                   | 0            | 174        | <b>167</b>                                   | 0            | 167        |
| в том числе<br>обоснованные:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>159 (91,4%)</b>                           | 0            | 159        | <b>137 (82,1%)</b>                           | 0            | 137        |
| На нарушение<br>прав на выбор МО                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>1(0,63%)</b>                              | 0            | 1          |                                              |              |            |
| На организацию<br>работы<br>медицинской<br>организации, в том<br>числе:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>19(12,0%)</b>                             | 0            | 19         | <b>24 (17,5%)</b>                            | 0            | 24         |
| 1. на сроки проведения<br>консультаций врачей-<br>специалистов (за<br>исключением<br>подозрения на<br>онкологическое<br>заболевание) – введено<br>с октября 2024г.                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>4(21,0%)</b>                              | 0            | 4          |                                              |              |            |
| 2. на сроки проведения<br>диагностических<br>инструментальных<br>исследований<br>(рентгенографи-ческие<br>исследования, включая<br>маммографию,<br>функциональную<br>диагностику,<br>ультразвуковые<br>исследования) и<br>лабораторных<br>исследований при<br>оказании первичной<br>медико-санитарной<br>помощи) (за<br>исключением<br>исследований при<br>подозрении на<br>онкологическое<br>заболевание) – введено<br>с октября 2024г. | <b>6(31,6%)</b>                              | 0            | 6          |                                              |              |            |
| 3. на сроки проведения<br>компьютерной<br>томографии, магнитно-<br>резонансной<br>томографии и<br>ангиографии при<br>оказании первичной<br>медико-санитарной<br>помощи (за<br>исключением<br>исследований при<br>подозрении на<br>онкологическое<br>заболевание) – введено<br>с октября 2024г.                                                                                                                                           | <b>1(5,3%)</b>                               | 0            | 1          |                                              |              |            |
| На качество<br>медицинской помощи,<br>всего, в том числе:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>132(83,0%)</b>                            | 0            | 132        | <b>101 (73,7%)</b>                           | 0            | 101        |
| 1.на КМП по профилю<br>«онкология»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>6(4,5%)</b>                               | 0            | 6          | <b>10 (9,9%)</b>                             | 0            | 10         |
| 2. на КМП при<br>летальном исходе                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>6(4,5%)</b>                               | 0            | 6          | <b>11(10,9%)</b>                             | 0            | 11         |
| 3. при<br>преждевременном<br>прекращении оказания<br>медицинской помощи –<br>введено с октября<br>2024г.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>1(0,8%)</b>                               | 0            | 1          |                                              |              |            |
| 4. при направлении на<br>экстракорпоральное                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>1(0,8%)</b>                               | 0            | 1          |                                              |              |            |



|                                                                                                                                                           |           |   |    |           |   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|----|-----------|---|----|
| оплодотворение (далее – ЭКО) и при его проведении – введено с октября 2024г.                                                                              |           |   |    |           |   |    |
| 5. при оказании медицинской помощи несовершеннолетним                                                                                                     | 23(17,4%) | 0 | 23 | 16(15,9%) | 0 | 16 |
| На проведение профилактических мероприятий                                                                                                                | 0         | 0 | 0  | 1 (0,7%)  | 0 | 1  |
| На лекарственное обеспечение                                                                                                                              | 2(1,3%)   | 0 | 2  | 4 (2,9%)  | 0 | 4  |
| На взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой (далее - программы ОМС) | 3(1,9%)   | 0 | 3  | 2 (1,5%)  | 0 | 2  |
| На отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС                                                                                                  | 1(0,63%)  | 0 | 1  | 3 (2,3%)  | 0 | 3  |
| На недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах                                                                                                | 0         | 0 | 0  | 1 (0,7%)  | 0 | 1  |
| Другие причины обоснованных жалоб                                                                                                                         | 1(0,63%)  | 0 | 1  | 1 (0,7%)  | 0 | 1  |

- Количество поступивших за 2024г. жалоб составило- 174, незначительно увеличилось по сравнению с 2023г. на 4,2% (167);
  - Увеличилось количество обоснованных жалоб за 2024г. – 159 (91,4%) от всех поступивших жалоб, для сравнения за 2023г. – 137 (82,1%) соответственно;
  - Снизилась доля жалоб в 2024г. на организацию работы медицинской организации по сравнению с 2023 годом на 20,8% (с 24 до 19 жалоб);
  - Увеличилась в 2024 году доля жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с 2023 годом на 30,7% (с 73,7% до 83,0%), из них:
    - увеличилась доля жалоб при оказании медицинской помощи несовершеннолетним на 43,8%;
- Одновременно:
- снизилась доля жалоб на КМП по профилю «Онкология» на 40,0%;
  - снизилась доля жалоб на КМП при летальном исходе на 45,4%;
  - Снизилось количество жалоб на лекарственное обеспечение в 2 раза (за 2024г. -2, за 2023г. – 4);
  - Увеличилась доля жалоб на взимание денежных средств в 1,5 раза (с 2 – 1,5% до 3 -1,9%);
  - Снизилась количество жалоб на отказ в оказании медицинской помощи по программе ОМС в 3 раза (за 2024г. -1, за 2023г. – 3);
  - В 2024 году не поступало жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (в 2023г. – 1).

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

| период   | Целевой показатель<br>РФ | Целевой показатель<br>РК | Достигнутый уровень |
|----------|--------------------------|--------------------------|---------------------|
| 2024 год | 77,1 %                   | 73,5%                    | 91,4%               |
| 2023 год | 73,1 %                   | 69,5%                    | 82,1%               |

- Достигнутый уровень обоснованных жалоб по итогам 2024г. составил 91,4%;
- Показатель увеличился на 9,3% по сравнению с 2023г.;
- Достигнутый уровень выше целевого уровня региона на 17,9%, и выше федерального целевого уровня на 14,3%;
- Доля обоснованных жалоб, урегулированных в досудебном порядке, составляет 100%.

**Структура рассмотренных письменных обращений по срокам рассмотрения**

Всего рассмотрено письменных обращений (жалоб) за 2024 г. - 174, из них;

- рассмотрено в срок до 30 дней – 23 (13,2%);
- рассмотрено в срок до 60 дней – 151 (86,8%);
- рассмотрено в срок более 60 дней – 0.

Всего рассмотрено письменных обращений (жалоб) за 2023 г. - 167, из них;

- рассмотрено в срок до 30 дней – 35 (20,9%);
- рассмотрено в срок до 60 дней – 132(79,04%);
- рассмотрено в срок более 60 дней – 0.

**Проведено экспертиз по жалобам, виды экспертиз за 2024 г.**

| Показатель               | Экспертиза (обращения граждан) |
|--------------------------|--------------------------------|
| Всего экспертиз, из них: | 1097                           |
| - МЭЭ                    | 2(0,2%)                        |
| - ЭКМП                   | 1095 (99,8%)                   |
| Выявлено нарушений       | 604 (55,2%)                    |

**Проведено экспертиз по жалобам, виды экспертиз за 2023 г.**

| Показатель               | Экспертиза (обращения граждан) |
|--------------------------|--------------------------------|
| Всего экспертиз, из них: | 952                            |
| - МЭЭ                    | 17(1,8%)                       |
| - ЭКМП                   | 935(98,2%)                     |
| Выявлено нарушений       | 552 (58%)                      |



**Структура обращений за разъяснением застрахованных лиц  
в филиал ООО «Капитал МС» в Республике Коми за 2024 год в сравнении с  
2023 годом**

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

| Виды обращений                                                                                                                                                                                                         | Количество обращений за<br>разъяснениями за 2024,<br>всего | В том числе: |            | Количество<br>обращений за<br>разъяснениями<br>за 2023, всего | В том числе: |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------|------------|---------------------------------------------------------------|--------------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                            | устных       | письменных |                                                               | устных       | письменных |
| Обращение за разъяснениями, всего                                                                                                                                                                                      | <b>9787</b>                                                | 9619         | 168        | <b>7 845</b>                                                  | 7 668        | 177        |
| Выбор (замене) СМО                                                                                                                                                                                                     | <b>625</b>                                                 | 625          | 0          | <b>151</b>                                                    | 151          | 0          |
| Обеспечение выдачи полисов ОМС, в том числе: - введено с октября 2024г.                                                                                                                                                |                                                            |              |            | <b>4 419</b>                                                  | 4 398        | 21         |
| переоформлении полиса ОМС, сдаче полиса ОМС на материальном носителе, о приостановлении действия полиса ОМС, всего, в том числе: - введено с октября 2024г.                                                            | <b>4503</b>                                                | 4489         | 14         |                                                               |              |            |
| 1. превышении сроков оформления полиса ОМС (выписки) - введено с октября 2024г.                                                                                                                                        | 10                                                         | 10           | 0          |                                                               |              |            |
| О выборе медицинской организации                                                                                                                                                                                       | <b>71</b>                                                  | 71           | 0          | <b>47</b>                                                     | 46           | 1          |
| О выборе врача                                                                                                                                                                                                         | <b>2</b>                                                   | 2            | 0          | <b>4</b>                                                      | 4            | 0          |
| Организации работы медицинской организации:                                                                                                                                                                            | <b>650</b>                                                 | 640          | 10         | <b>723</b>                                                    | 711          | 12         |
| 1.Невозможности записаться на прием к врачу в медицинскую организацию в случае неотражения полиса ОМС на Едином портале, неприсвоении единого номера полиса ОМС/отсутствии полиса ОМС в ЕРЗЛ- введено с октября 2024г. | 1                                                          | 1            | 0          |                                                               |              |            |
| Оказании медицинской помощи, всего, в том числе:                                                                                                                                                                       | <b>1011</b>                                                | 985          | 26         | <b>555</b>                                                    | 526          | 29         |
| сроках ожидания медицинской помощи                                                                                                                                                                                     | <b>568</b>                                                 | 560          | 8          | <b>314</b>                                                    | 312          | 2          |
| проведении ЭКО                                                                                                                                                                                                         | 1                                                          | 0            | 1          | 0                                                             | 0            | 0          |
| при онкологических заболеваниях (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)                                                                                                                                 | 13                                                         | 12           | 1          | 31                                                            | 31           | 0          |
| при болезнях системы кровообращения (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)                                                                                                                             | 1                                                          | 1            | 0          | 0                                                             | 0            | 0          |
| при ХНИЗ (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)                                                                                                                                                        | 2                                                          | 2            | 0          | 1                                                             | 1            | 0          |
| при оказании медицинской помощи несовершеннолетним                                                                                                                                                                     | 21                                                         | 18           | 3          | 33                                                            | 30           | 3          |
| О проведении профилактических мероприятий                                                                                                                                                                              | <b>203</b>                                                 | 200          | 3          | <b>281</b>                                                    | 274          | 7          |
| о проведении профилактических мероприятий застрахованным лицам в возрасте 65 лет и старше - исключено с октября 2024г.                                                                                                 |                                                            |              |            | 4                                                             | 4            | 0          |
| прохождение диспансеризации (за исключением диспансеризации несовершеннолетних), из них: - исключено с октября 2024г.                                                                                                  |                                                            |              |            | 162                                                           | 160          | 2          |
| застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше- исключено с октября 2024г.                                                                                                                                              |                                                            |              |            | 28                                                            | 28           | 0          |
| диспансерном наблюдении (за исключе-нием диспансерного наблюдения несовершеннолетних), из них: - исключено с октября 2024г.                                                                                            |                                                            |              |            | 108                                                           | 106          | 2          |
| застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше: - исключено с октября 2024г.                                                                                                                                            |                                                            |              |            | 18                                                            | 18           | 0          |
| Лекарственным обеспечении, всего, в том числе:                                                                                                                                                                         | <b>113</b>                                                 | 110          | 3          | <b>63</b>                                                     | 59           | 4          |



|                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |      |    |       |       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----|-------|-------|----|
| при оказании медицинской помощи по профилю "онкология"                                                                                                                                                                                                              | 6    | 5    | 1  | 2     | 2     | 0  |
| Получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами территории страхования                                                                                                                                                                           | 42   | 41   | 1  | 12    | 12    | 0  |
| При отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС                                                                                                                                                                                                          | 44   | 44   | 0  | 24    | 23    | 1  |
| Взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе:                                                                                                                                                                                     | 30   | 30   | 0  | 7     | 7     | 0  |
| 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                                                                                                                                                 | 34   | 31   | 3  | 73    | 65    | 8  |
| О перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости                                                                                                                                                                                                                | 23   | 3    | 20 | 18    | 7     | 11 |
| О выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС: - исключено с октября 2024г.                                                                              |      |      |    | 23    | 1     | 22 |
| О медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ, всего: - исключено с октября 2024г.                                                                                                                                  |      |      |    | 1     | 1     | 0  |
| 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- введено с октября 2024г. | 1    | 1    | 0  |       |       |    |
| Другие причины обращений за разъяснениями                                                                                                                                                                                                                           | 2435 | 2347 | 88 | 1 444 | 1 383 | 61 |

За 2024 год в сравнении с 2023 годом отмечается:

1. Увеличение числа обращений за разъяснениями на 24,8% (с 7845 до 9787 обращений), в том числе увеличение числа устных обращений на 25,0% (с 7668 до 9619 обращений);
2. Выросло количество обращений по вопросу выбора (замены) СМО в 4,1 раза (со 151 до 625 обращений);
3. Увеличилось количество обращений за разъяснением по поводу оказания медицинской помощи в 1,8 раза (с 555 до 1011 обращений);
4. Увеличилось количество обращений за разъяснением по поводу сроков ожидания медицинской помощи в 1,8 раза (с 314 до 568 обращений);
5. Увеличилось количество обращений за разъяснением по вопросу лекарственного обеспечения в 1,8 раза (с 63 до 113 обращений), в том числе, в 3 раза увеличилось число обращений за разъяснением по поводу лекарственного обеспечения при оказании медицинской помощи по профилю «онкология» – (с 2 до 6-ти обращений);
6. Выросло количество обращений за разъяснениями по вопросам получения медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования в 3,5 раза (с 12 до 42 обращений);
7. Увеличилось количество обращений за разъяснением по вопросу взимания денежных средств в 4,3 раз (с 7 до 30 обращений);
8. Увеличилось количество обращений за разъяснением по вопросу отказа в оказании медицинской помощи по программам ОМС в 1,8 раза (с 24 до 44 обращений);



9. Снизилось количество обращений за разъяснением по поводу выбора врача в 2 раза (с 4 до 2 обращений);
10. Незначительно снизилось количество обращений за разъяснением по поводу организации работы медицинской организации на 10,1% (с 723 до 650 обращений);
11. Снижение количества обращений на 27,8% за разъяснением по поводу проведения профилактических мероприятий (с 281 до 203 обращений);

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

|                                                                                                             | 2024 год   | 2023 год   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Количество спорных случаев всего:<br>из них:                                                                | 159        | 137        |
| - удовлетворено в досудебном порядке                                                                        | 159 (100%) | 137 (100%) |
| Сумма возмещения ущерба, причиненного<br>застрахованному лицу, всего (руб.)<br>в том числе:                 | 12 800     | 1 370      |
| - СМО                                                                                                       |            | 0          |
| - медицинской организацией                                                                                  | 12 800     | 1 370      |
| Количество спорных случаев,<br>рассматриваемых в судебном порядке всего:                                    | 12         | 14         |
| - в производстве суда на начало года                                                                        | 12         | 5          |
| - подано исков за отчетный период                                                                           | 0          | 9          |
| Количество рассмотренных исков, всего:<br>в том числе                                                       | 0          | 2          |
| - отказано в удовлетворении исков                                                                           | 0          | 0          |
| - удовлетворено исков                                                                                       | 0          | 2          |
| - прекращено дел судами                                                                                     | 0          | 0          |
| Сумма возмещения ущерба, причиненного<br>застрахованному лицу, всего (руб.),<br>по удовлетворенным искам к: | 0          | 50 000     |
| - медицинской организации                                                                                   | 0          | 50 000     |
| - 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.



3. Продолжать взаимодействие страховых представителей 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 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