

**Аналитическая справка по работе с обращениями застрахованных граждан в АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Республике Коми за 9 месяцев 2024 года в сравнении с аналогичным периодом 2023 года.**

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 за 9 месяцев 2024 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
<b>611</b>	<b>145</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>82</b>	<b>4451</b>	<b>2045</b>

За 9 месяцев 2023 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
<b>598</b>	<b>113</b>	<b>35</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>125</b>	<b>2603</b>	<b>1901</b>

- За 9 месяцев 2024 года в электронном журнале обращений Контакт-центра преобладающий способ обращения застрахованных граждан в СМО – по телефону контакт-центра Филиала - 4451 обращение (60,3%), на втором месте – по иным телефонам Филиала 2045 обращений (27,7%), на третьем – по телефону «горячей линии» федерального контакт-центра - 611 (8,3%).
- За 9 месяцев 2024 года по сравнению с аналогичным периодом 2023 года отмечается:
  - увеличение обращений по телефону контакт-центра Филиала в 1,7 раза (с 2603 до 4451 обращения);
  - увеличение количества обращений по сети «интернет» на 28,3% (со 113 до 145 обращений);
  - незначительно увеличилось количество обращений по иным телефонам Филиала на 7,6% (с 1901 до 2045 обращений);

- снижение количества обращений, направленных почтовым сообщением на 34,4% (со 125 до 82 обращений).

### Структура обращений за 9 месяцев 2024 года

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

### Структура обращений за 9 месяцев 2023 года

Виды обращений	Количество обращений, всего	В том числе:	
		устных	письменных
Всего поступивших обращений, из них:	<b>5 423</b>	5 155	268
- Заявлений	<b>8</b>	0	8
- Жалоб	<b>129</b>	0	129
- Обращения за разъяснениями (консультациями)	<b>5 286</b>	5 155	131
-Предложения	<b>0</b>	0	0
-Благодарности	<b>0</b>	0	0

За 9 месяцев 2024 года в сфере ОМС зарегистрировано 7023 обращений от застрахованных граждан, из которых 6776 обращения устные (96,5%) и 247 (3,5%) письменные, из них: жалоб - 108 (43,7%), обоснованными признаны 97 жалоб (89,8%).

В динамике за 9 месяцев 2024 года по сравнению с аналогичным периодом 2023 года отмечается:

- увеличение числа обращений застрахованных лиц на 29,5% (с 5423 до 7023 обращений);
- увеличилось количество обращений за разъяснениями (консультациями) в 1,3 раза (с 5286 до 6912);
- уменьшилось количество жалоб на 16,3% (со 129 до 108 соответственно);
- в структуре поступивших обращений появились благодарности 3 (0).



**Количество жалоб в разрезе медицинских организаций,  
имеющих прикрепленное население, за 9 месяцев 2024 года**

Наименование МО	Количество жалоб за 9 мес. 2024г.	в т.ч. обоснованных	Доля обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ	
			9 мес. 2024г.	9 мес. 2023г.
Сыктывкарская ГП №3	27	26	0,284	0,332
Эжвинская ГП	8	7	0,217	0,281
Сыктывкарская ДП №3	3	2	0,112	0,189
АО "СЛПК"	4	2	0,773	0,190
Ухтинская гор. пол-ка	1	1	0,075	0,222
ВБСМП (пол-ка)				
Княжпогостская ЦРБ				
Койгородская ЦРБ	3	3	0,455	0,293
Печорская ЦРБ	13	13	0,446	0,189
Сосногорская ЦРБ				
Сыктывдинская ЦРБ	4	4	0,236	0,120
Сысольская ЦРБ	1	1	0,088	0,172
Тр.-Печорская ЦРБ				
Удорская ЦРБ				
Усинская ЦРБ	3	3	0,092	0,121
Усть-Вымская ЦРБ	2	2	0,137	0,134
РЖД г. Микунь				
Усть-Куломская ЦРБ				
Интинская ЦРБ	3	3	1,068	
Усть-Куломская ЦРБ	1	1	0,124	
СГБ	1	1	0,104	
<b>Всего</b>	<b>74</b>	<b>69</b>	<b>0,188</b>	<b>0,212</b>

- Доля обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ по Республике Коми за 9 месяцев 2024 г. составила 0,188, что на 11,3% меньше, чем за 9 месяцев 2023г. (0,212).
- Наибольшее число обоснованных жалоб - 27 в Сыктывкарской городской поликлинике №3, 13 - в Печорской ЦРБ и 8 - в Эжвинской ГП.
- Наибольшее количество обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ в Интинской ЦРБ (1,068), АО «СЛПК» (0,773), Койгородской ЦРБ (0,455) и Печорской ЦРБ (0,446).

**Количество жалоб в разрезе медицинских организаций,  
не имеющих прикрепленное население, за 9 месяцев 2024 года**

Наименование МО	9 мес. 2024 год		9 мес. 2023 год	
	Кол-во жалоб	в т.ч. обоснованных	Кол-во жалоб	в т.ч. обоснованных
Коми республиканская клиническая больница (КРКБ)	4	1	2	2
Республиканская детская клиническая больница (РДКБ)	3	3	4	2
Клинический кардиологический диспансер (ККД)	1	1	1	1
Сыктывкарская городская больница №1 (СГБ №1)	4	4	1	
Городская больница Эжвинского района (ГБЭР)	11	11	6	4
Коми респуб. онкологический диспансер (КРКОД)	3	2	5	4
Коми республиканский перинатальный центр (КРКПЦ)	1	1	3	3
Республиканская инфекционная больница (РИБ)				

Респуб. кожно-венерологический диспансер (РКВД)			1	1
Ухтинская стоматологическая поликлиника (УСП)	1	1		
Республиканский центр микрохирургии глаза (РЦМГ)			1	1
Территориальный центр медицины катастроф (ТЦМК)	1			
Республиканская стоматологическая поликлиника (РСП)	2	1	3	2
РГВВиУБД	1	1		
МСЧ	2	2		
<b>Всего</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>20</b>

- Количество поступивших жалоб на работу медицинских организаций (МО), не имеющих прикрепленного населения за 9 месяцев 2024г. увеличилось по сравнению с 9 месяцами 2023г. на 7 жалоб или на 26% (с 27 до 34);
- из 34 поступивших жалоб за 9 месяцев 2024г. – 28 (82,4%) признаны обоснованными, для сравнения за 9 месяцев 2023г. обоснованными признаны 20 жалоб (74,1%).

**Структура обоснованных жалоб застрахованных лиц  
в АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Республике Коми за 9 месяцев 2024 года**

Виды обращений	Количество обращений за 9 мес. 2024 г., всего	В том числе:		Количество обращений за 9 мес. 2023 г., всего	В том числе:	
		устных	письменных		устных	письменных
Жалоб, всего	<b>108</b>	0	108	<b>129</b>	0	129
в том числе обоснованные:	<b>97(89,8%)</b>	0	97	<b>105 (81,4%)</b>	0	105
На организацию работы медицинской организации,	<b>14(13%)</b>	0	14	<b>20 (19%)</b>	0	20
На качество медицинской помощи, всего, <b>в том числе:</b>	<b>76(70,4%)</b>	0	76	<b>76 (72,4%)</b>	0	76
1. на КМП по профилю «онкология»	<b>4(3,7%)</b>	0	4	<b>9(7,0%)</b>	0	9
2. на КМП при летальном исходе	<b>3(2,8%)</b>	0	3	<b>7(5,4%)</b>	0	7
3. при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	<b>10(9,3%)</b>	0	10	<b>7(5,4%)</b>	0	7
На лекарственное обеспечение	<b>2(1,9%)</b>	0	2	<b>3 (2,8%)</b>	0	3



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

- Количество поступивших за 9 месяцев 2024г. жалоб (108), снизилось по сравнению с аналогичным периодом 2023г. на 16,3% (129);
- Увеличилось количество обоснованных жалоб за 9 месяцев 2024г. – 97 (89,8% от всех поступивших жалоб), для сравнения за 9 месяцев 2023г. – 105 (81,4% от всех поступивших жалоб);
- Снизилась доля жалоб на организацию работы медицинской организации на 6% (с 19% до 13%);
- Незначительно снизилась доля жалоб на качество медицинской помощи на 2% (с 72,4% до 70,4%), в том числе снизилась доля жалоб на КМП по профилю «Онкология» на 3,3%; ; снизилась доля жалоб на КМП при летальном исходе на 2,6%; одновременно увеличилась доля жалоб при оказании медицинской помощи несовершеннолетним на 3,9%;
- Незначительно снизилась доля жалоб на лекарственное обеспечение на 0,9% (за 9 месяцев 2023г. – 2,8%);
- Незначительно увеличилась доля жалоб на взимание денежных средств на 0,8% (с 2,0% до 2,8%);
- Снизилась доля жалоб на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС на 1,9% (с 2,8% до 0,9%);

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

период	Целевой показатель РФ	Целевой показатель РК	Достигнутый уровень
2023 год	73,1 %	69,5%	81,4%
2024 год	77,1%	73,5%	89,8%

- Достигнутый уровень обоснованных жалоб по итогам 9 месяцев 2024г. составил 89,8%;
- Показатель увеличился на 8,4% по сравнению с 9 месяцами 2023г.;
- Достигнутый уровень выше целевого уровня региона на 16,3%, и выше федерального целевого уровня на 12,7%;
- Доля обоснованных жалоб, урегулированных в досудебном порядке, составляет 100%.

## Структура рассмотренных письменных обращений по срокам рассмотрения

Всего рассмотрено письменных обращений за 9 месяцев 2024 г. - 108, из них;

- рассмотрено в срок до 30 дней – 21;
- рассмотрено в срок до 60 дней – 87;
- рассмотрено в срок более 60 дней – 0.

## Проведено экспертиз по жалобам, виды экспертиз за 9 месяцев 2024 г.

Показатель	Экспертиза (обращения граждан)
Всего экспертиз, из них:	602
- МЭЭ	4
- ЭКМП	598
Выявлено нарушений	341 (56,6%)

## Структура обращений за разъяснением застрахованных лиц в АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Республике Коми за 9 месяцев 2024 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 разъяснениями за 9 мес. 2023, всего	В том числе:	
		устных	письменных		устных	письменных
Обращение за разъяснениями, всего	<b>6912</b>	6776	136	<b>5 286</b>	5 155	131
Выбор (замена) СМО	<b>276</b>	276	0	<b>104</b>	104	0
Обеспечение выдачи полисов ОМС	<b>3548</b>	3534	14	<b>2 980</b>	2 962	18
Выборе медицинской организации	<b>46</b>	46	0	<b>38</b>	37	1
Выборе врача	<b>2</b>	2	0	<b>4</b>	4	0
Организации работы медицинской организации	<b>504</b>	496	8	<b>513</b>	503	10
Оказании медицинской помощи, всего, в том числе:	<b>712</b>	688	24	<b>429</b>	412	17
сроках ожидания медицинской помощи	426	419	7	233	231	2
проведении ЭКО	0	0	0	0	0	0
при онкологических заболеваниях (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	8	7	1	29	29	0
при болезнях системы кровообращения (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	1	1	0	0	0	0
при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	14	11	3	27	27	0
О проведении профилактических мероприятий, всего, из них:	<b>143</b>	140	3	<b>166</b>	162	4
о проведении профилактических мероприятий застрахованным лицам в возрасте 65 лет и	0	0	0	3	3	0



старше						
прохождение диспансеризации (за исключением диспансеризации несовершеннолетних), из них:	82	80	2	109	108	1
застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	28	27	1	24	24	0
диспансерном наблюдении (за исключением диспансерного наблюдения несовершеннолетних), из них:	57	57	0	50	49	1
застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	13	13	0	7	7	0
Лекарственном обеспечении, всего, в том числе:	90	87	3	39	37	2
при оказании медицинской помощи по профилю "онкология"	4	3	1	2	2	0
Получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами территории страхования	32	31	1	11	11	0
При отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС	42	42	0	21	21	0
Взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе:	21	21	0	3	3	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	18	16	2	64	59	5
О перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости	16	2	14	16	7	9
О выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС	11	1	10	17	0	17
О медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ, всего	2	1	1	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	1	1	0	0	0	0
Другие причины обращений за разъяснениями	1448	1392	56	880	832	48



За 9 месяцев 2024 года в сравнении с аналогичным периодом 2023 года отмечается:

1. Увеличение числа обращений за разъяснениями на 30,8% (с 5286 до 6912 обращений), в том числе увеличение устных обращений на 20,5% (с 5155 до 6213 обращений);
2. Выросло количество обращений по вопросу выбора (замены) СМО в 2,7 раза (со 104 до 276 обращений);
3. Увеличение количества обращений за разъяснениями по поводу обеспечения выдачи полисов ОМС на 19,1% (с 2980 до 3548 обращений);
4. Увеличилось количество обращений за разъяснением по поводу оказания медицинской помощи в 1,7 раза (с 429 до 712 обращений);
5. Увеличилось количество обращений за разъяснением по поводу сроков ожидания медицинской помощи в 1,8 раза (с 233 до 426 обращений);
6. Увеличилось количество обращений за разъяснением по вопросу лекарственного обеспечения в 2,3 раза (с 39 до 90 обращений);
7. Выросло количество обращений за разъяснениями по вопросам получения медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования в 2,9 раза (с 11 до 32 обращений);
8. Увеличилось количество обращений за разъяснением по вопросу взимания денежных средств в 7 раз (с 3 до 21 обращения);
9. Увеличилось количество обращений за разъяснением по вопросу отказа в оказании медицинской помощи по программам ОМС в 2 раза (с 21 до 42 обращений);
10. Снизилось количество обращений за разъяснением по поводу выбора врача в 2 раза (с 4 до 2 обращений);
11. Незначительно снизилось количество обращений за разъяснением по поводу организации работы медицинской организации на 1,8% (с 513 до 504 обращений);
12. Снижение количества обращений на 13,9% за разъяснением по поводу проведения профилактических мероприятий (со 166 до 143 обращений), из которых большую часть составляют обращения за разъяснением по поводу лекарственного обеспечения – 63,0%.
13. За 9 месяцев 2024г. появились новые виды обращений:
  - 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.

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

	9 месяцев 2023 год	9 месяцев 2024 год
Количество спорных случаев всего: из них:	105	97
- удовлетворено в досудебном порядке	105 (100%)	97 (100%)
Сумма возмещения ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.) в том числе:	1 370	12800
- СМО	0	0
- медицинской организацией	1 370	12800
Количество спорных случаев, рассматриваемых в судебном порядке всего:	10	9
- в производстве суда на начало года	5	9
- подано исков за отчетный период	5	0
Количество рассмотренных исков, всего: в том числе	1	0



- отказано в удовлетворении исков	0	0
- удовлетворено исков	1	0
- прекращено дел судами	0	0
Сумма возмещения ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.), по удовлетворенным искам к:	50 000	0
- медицинской организации	50 000	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

Начальник Управления ИС ОМС и ЗПЗ  
Фокина Елена Михайловна (8212) 20-12-82

