

Аналитическая справка по работе с обращениями застрахованных граждан в АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Республике Коми за 1 полугодие 2024 года 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.

За 1 полугодие 2024 года в электронном журнале обращений Контакт-центра в сфере ОМС зарегистрировано 4967 обращений от застрахованных граждан, в том числе 4813 обращения устные (96,8%) и 154 (3,2%) письменные, из них: жалоб - 67 (43,5%), обоснованными признаны 60 жалоб (89,6%).

Для сравнения за аналогичный период 2023 года поступило 3231 обращение, в том числе 3054 устные (94,5%) и 177 (5,5%) письменные, из них: 90 жалоб (50,8%), из них обоснованными признаны 70 (77,8%).

Способы обращения граждан в СМО за 1 полугодие 2024 года:

За 1 полугодие 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
378	81	21	33	0	78	1361	1279

За 1 полугодие 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
431	92	30	0	0	42	3066	1306

- В динамике в 1 полугодии 2024 года отмечается увеличение числа обращений застрахованных лиц по сравнению с аналогичным периодом 2023 года на 35,0% (с 3231 до 4967 обращений).
- За 1 полугодие 2024 года преобладающий способ обращения застрахованных граждан в СМО – по телефону контакт-центра Филиала - 3066 обращений (61,7%), на втором месте – по иным телефонам Филиала 1306 обращений (26,3%), на третьем – по телефону федерального контакт-центра - 431 (8,7%).
- В 1 полугодии 2024 года отмечается:
 - увеличение числа обращений по телефону контакт-центра Филиала на 55,6% (с 1361 до 3066 обращений);
 - рост числа обращений по иным телефонам Филиала на 2,0% (с 1078 до 1279 обращений);
 - увеличение числа обращений по сети «интернет» на 12% (с 81 до 92 обращений);

- увеличение числа личных письменных обращений на 30% (с 21 до 30 обращений).

Структура обращений за 1 полугодие 2024 года

Виды обращений	Количество обращений, всего	В том числе:	
		устных	письменных
Всего поступивших обращений, из них:	4967	4813	154
- Заявлений	0	0	0
- Жалоб	67	0	67
- Обращения за разъяснениями (консультациями)	4900	4813	87

Количество жалоб в разрезе медицинских организаций, имеющих прикрепленное население, за 1 полугодие 2024 года

Наименование МО	Количество жалоб в 1 п/г 2024г.	в т.ч. обоснованных	Доля обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ	
			1 п/г 2024г.	1 п/г 2023г.
Сыктывкарская ГП №3	16	16	0,168	0,208 (20)
Эжвинская ГП	5	4	0,105	0,230 (9)
Сыктывкарская ДП №3	3	2	0,074	0,150 (4)
АО "СЛПК"	1	0	0	0,189 (1)
Ухтинская гор. пол-ка	1	1	0,075	0,148(2)
ВБСМП (пол-ка)	0	0	0	0,312 (2)
Интинская ЦГБ	2	2	0,699	0
Княжпогостская ЦРБ	0	0	0	0,064 (1)
Койгородская ЦРБ	3	3	0,454	0
Печорская ЦРБ	7	7	0,238	0,164 (5)
Сосногорская ЦРБ	0	0	0	0,760 (4)
Сыктывдинская ЦРБ	3	3	0,178	0,061(2)
Сысольская ЦРБ	1	1	0,088	0,172(2)
Усинская ЦРБ	2	2	0,061	0,090 (3)
Усть-Вымская ЦРБ	2	2	0,137	0,134(2)
РЖД г. Микунь	0	0	0	0,162(1)
Усть-Куломская ЦРБ	1	1	0,124	0,118(1)
Всего	47	44	0,112	0,144(59)

- Доля обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ по Республике Коми в 1 полугодии 2024г. составила 0,112, что на 22% меньше, чем в 1 полугодии 2023г. (0,144).
- Наибольшее число обоснованных жалоб приходится на Сыктывкарскую городскую поликлинику №3 – 16 , на Печорскую ЦРБ -7 и на Эжвинскую городскую поликлинику - 4.
- Наибольшее число обоснованных жалоб на 1000 ЗЛ в Интинской ЦГБ (0,699) и в Койгородской ЦРБ (0,454).

Количество жалоб в разрезе медицинских организаций, не имеющих прикрепленное население, за 1 полугодие 2024 года

Наименование МО	1 полугодие 2024 год		1 полугодие 2023 год	
	Кол-во жалоб	в т.ч. обоснованных	Кол-во жалоб	в т.ч. обоснованных
Коми республиканская клиническая больница (КРКБ)	2	0	2	2
Республиканская детская клиническая больница (РДКБ)	1	1	3	1
Клинический кардиологический диспансер (ККД)	1	1	1	1
Сыктывкарская городская больница №1 (СГБ №1)	0	0	1	0
Городская больница Эжвинского района г. Сыктывкар	6	6	4	2

(ГБЭР)				
Коми респуб. Клинический онкологический диспансер (КРКОД)	3	2	3	2
Коми республиканский перинатальный центр (КРПЦ)	1	1	2	2
Респуб. кожно-венерологический диспансер (РКВД)	0	0	1	1
Территориальный центр медицины катастроф (ТЦМК)	1	0	0	0
Республиканская стоматологическая поликлиника (РСП)	1	1	2	1
Ухтинская стоматологическая поликлиника	1	1	0	0
Республиканский госпиталь ВВ и УБД (РГВВ и УБД)	1	1	0	0
ФК УЗ «МСЧ МВД РФ по РК»	2	2	0	0
Всего	20	16	19	12

- Количество поступивших жалоб на работу МО, не имеющих прикрепленного населения в 1 полугодии 2024г. незначительно увеличилось по сравнению с 1 полугодием 2023г. на 1 жалобу или на 5,0% (с 19 до 20).
- Из 20 поступивших жалоб в 1 полугодии 2024г. – 16 (80,0%) признаны обоснованными, для сравнения в 1 полугодии 2023г. обоснованными признаны 63,2% жалоб.
- Наибольшее число обоснованных жалоб в 1 полугодии 2024г. остается в ГБЭР – 6 (100%), КРКОД – 2 (66,6%), и впервые отмечено в ФК УЗ «МСЧ МВД РФ по РК» - 2 (100%).

Структура обоснованных жалоб застрахованных лиц в филиал ООО «Капитал МС» в Республике Коми за 1 полугодие 2024 года

Виды обращений	Количество обращений за 1 п/г 2024 г., всего	В том числе:		Количество обращений за 1 п/г 2023 г., всего	В том числе:	
		устных	письменных		устных	письменных
Жалоб, всего	67	0	67	90	0	90
в том числе обоснованные:	60 (89,6%)	0	60	70 (77,8%)	0	70
I. На организацию работы медицинской организации	11 (18,3%)	0	11	15 (21,4%)	0	15
II. На оказание медицинской помощи, всего, в том числе:	44 (73,3%)	0	44	46 (65,7%)	0	46
1. при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	7 (11,7%)	0	7	7	0	7
2. при онкологических заболеваниях (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним), всего	3 (5,0%)	0	3	6	0	6
3. жалобы на КМП при летальном исходе при оказании медицинской помощи	3 (5,0%)	0	3	0	0	0
III. На лекарственное обеспечение	1 (1,7%)	0	1	3 (4,3%)	0	3
IV. На взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой (далее - программы ОМС)	2 (3,3%)	0	2	2 (2,9%)	0	2
V. На отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	1 (1,7%)	0	1	3 (4,3%)	0	3

VI. На недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах	0	0	0	1 (1,4%)	0	1
VII. Другие причины обоснованных жалоб	1 (1,7%)	0	1	0	0	0

- Количество поступивших в 1 полугодии 2024г. жалоб (67), уменьшилось на 38,3% по сравнению с 1 полугодием 2023г. (90);
- Увеличилось количество обоснованных жалоб в 1 полугодии 2024г. – 60 (89,6% от всех поступивших жалоб), для сравнения в 1 полугодии 2023г. – 70 (77,8% от всех поступивших жалоб);
- Уменьшилась доля жалоб на организацию работы медицинской организации на 3,1% (с 21,4% до 18,3%);
- Увеличилась доля жалоб на качество медицинской помощи на 7,6% (с 65,7% до 73,3%);
- Поступило 3 жалобы на качество медицинской помощи при летальном исходе при оказании медицинской помощи (в 1 полугодии 2023г. – 0).
- Уменьшилась доля жалоб на лекарственное обеспечение - 1 (в 1 полугодии 2023г. – 3);
- На прежнем уровне доля жалоб на взимание денежных средств – 2 (в 1 полугодии 2023г. – 2);
- Уменьшилась доля жалоб на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС на 2,6% (с 4,3% до 1,7%);

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%	77,8%
2024 год	77,1 %	73,5%	89,5%

- Достигнутый уровень обоснованных жалоб по итогам 1 полугодия 2024г. составил 89,5%;
- Показатель увеличился на 11,7% по сравнению с 1 полугодием 2023г.;
- Достигнутый уровень выше целевого уровня региона на 16%, и выше федерального целевого уровня на 12,4%;
- Доля обоснованных жалоб, урегулированных в досудебном порядке, составляет 100%

Структура рассмотренных письменных обращений по срокам рассмотрения

Всего рассмотрено письменных обращений за 1 полугодие 2024 г. - 67, из них;

- рассмотрено в срок до 30 дней – 15 жалоб;
- рассмотрено в срок до 60 дней – 52;
- рассмотрено в срок более 60 дней – 0.

Проведено экспертиз по жалобам, виды экспертиз за 1 полугодие 2024г.

Показатель	Экспертиза (обращения граждан)
Всего экспертиз, из них:	317
- МЭЭ	4
- ЭКМП	313
Выявлено нарушений	181 (57,1%)

**Структура обращений за разъяснением застрахованных лиц
в филиал ООО «Капитал МС» в Республике Коми за 1 полугодие 2024 года**

Виды обращений	Количество обращений за разъяснениями за 1 п/г 2024, всего	В том числе:		Количество обращений за разъяснениями за 1 п/г 2023, всего	В том числе:	
		устных	письменных		устных	письменных
Обращение за разъяснениями, всего	4900	4813	87	3 137	3 054	83
Выбор (замене) СМО	171	171	0	63	63	0
Обеспечение выдачи полисов ОМС	2568	2558	10	1 704	1 693	11
Выборе медицинской организации	32	32	0	24	24	0
Выборе врача	2	2	0	2	2	0
Организации работы медицинской организации	397	390	7	369	363	6
Оказании медицинской помощи, всего, в том числе:	472	453	19	299	288	11
сроках ожидания медицинской помощи	316	309	7	151	149	2
проведении ЭКО	0	0	0	0	0	0
при онкологических заболеваниях (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	6	6	0	21	21	0
при болезнях системы кровообращения (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	1	1	0	0	0	0
при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	10	10	0	22	22	0
О проведении профилактических мероприятий, всего, из них:	109	108	1	55	54	1
о проведении профилактических мероприятий застрахованным лицам в возрасте 65 лет и старше	0	0	0	0	0	0
прохождение диспансеризации (за исключением диспансеризации несовершеннолетних), из них:	60	60	0	40	39	1
застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	19	19	0	10	10	0
диспансерном наблюдении (за исключением диспансерного наблюдения несовершеннолетних), из них:	47	47	0	15	15	0
застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	9	9	0	0	0	0
Лекарственном обеспечении, всего, в том числе:	73	70	3	19	17	2
при оказании медицинской помощи по профилю "онкология"	4	3	1	2	2	0
Получение медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования	17	16	1	8	8	0
При отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС	29	29	0	13	13	0
Взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе:	17	17	0	2	2	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	10	10	0	54	50	4
О перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости	9	1	8	10	6	4

О выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС	5	0	5	9	0	9
О медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ, всего	0	0	0	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 медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ, всего	1	1	0	0	0	0
Другие причины обращений за разъяснениями	988	955	33	505	470	35

За 1 полугодие 2024 года в сравнении с 1 полугодием 2023 годом отмечается:

1. Увеличение общего числа обращений за разъяснениями (консультациями) на 36% (с 3137 до 4900 обращений), в том числе увеличение числа устных обращений на 36,5% (с 3054 до 4813 обращений);
2. В 2,7 раза выросло количество обращений по вопросу выбора (замены) СМО (с 63 до 171 обращения);
3. Увеличение числа обращений за разъяснениями по поводу обеспечения выдачи полисов ОМС на 33,6% (с 1704 до 2568 обращений);
4. Сохраняется на прежнем уровне обращения за разъяснением по поводу выбора врача -2 (в 1 полугодии 2023г. обращений 2);
5. В 1,1 раза выросло количество обращений за разъяснением по поводу организации работы медицинской организации (с 369 до 397 обращений);
6. Количество обращений за разъяснением по поводу оказания медицинской помощи увеличилось на 36,7% (с 299 до 472 обращений);
7. Количество обращений за разъяснением по поводу сроков ожидания медицинской помощи увеличилось в 2,1 раза (с 151 до 316 обращений);
8. В 2 раза увеличилось число обращений за разъяснением по поводу проведения профилактических мероприятий (с 55 до 109 обращений), из них – 55,0% составляют обращения за разъяснением по поводу прохождения диспансеризации.
9. Количество обращений за разъяснением по вопросу лекарственного обеспечения увеличилось на 74,0% (с 19 до 73 обращений);
10. В 2,1 раз выросло количество обращений за разъяснениями по вопросам получения медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования (с 8 до 17 обращений);
11. Увеличилось количество обращений за разъяснением по вопросу взимания денежных средств на 88,2% (с 2 до 17 обращений).
12. Уменьшилось количество обращений за разъяснением по вопросу оказания медицинской помощи при онкологических заболеваниях (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним) на 71,4% (с 21 до 6 обращений)
13. Уменьшилось количество обращений за разъяснением по вопросу оказания медицинской помощи несовершеннолетним на 54,5% (с 22 до 10 обращений)

Досудебная и судебная защита прав застрахованных граждан

	1 полугодие 2024 год	1 полугодие 2023 год
Количество спорных случаев всего:	69	78
из них:		
- удовлетворено в досудебном порядке	60 (87%)	70 (89,7%)

Сумма возмещения ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	12200	1 370
в том числе:		
- СМО	0	0
- медицинской организацией	12200	1 370
Количество спорных случаев, рассматриваемых в судебном порядке всего:	9	8
- в производстве суда на начало года	9	5
- подано исков за отчетный период	0	3
Количество рассмотренных исков, всего:	0	1
в том числе		
- отказано в удовлетворении исков	0	0
- удовлетворено исков	0	1
- прекращено дел судами	0	0
Сумма возмещения ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.), по удовлетворенным искам к:	0	50 000
- медицинской организации	0	50 000
- 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 МО.

Директор Филиала ООО «Капитал МС»
в Республике Коми



Н.В.Фомичева

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