



АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»

МОРДОВСКИЙ ФИЛИАЛ

Улица Большевистская, дом 60,
г. Саранск, 430005
Тел./факс: 8 (8342) 232848, 232817
Email: mordovia@sogaz-med.ru
www.sogaz-med.ru
ИНН 7728170427 ОГРН 1027739008440

19 сентября 2018 года
№ *Саранск 2018*

Директору
ГКУ «Территориального фонда
обязательного медицинского
страхования Республики Мордовия»

В.Н. Каргаеву

Министру здравоохранения
Республики Мордовия

М.Ю. Морозову

Главным врачам
медицинских организаций
Республики Мордовия

Мордовский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» в соответствии с приказом ФФМОС от 01.12.2010 г. №230 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию» направляет Вам информационно - аналитическую справку «О деятельности по защите прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования по Мордовскому филиалу АО «Страховая компания «СОГАЗ – Мед» за 1 полугодие 2017 года.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

С уважением,

Директор

С.Н. Серебрякова

**Информационно-аналитическая справка
«О деятельности по защите прав застрахованных лиц
в сфере обязательного медицинского страхования
по Мордовскому филиалу АО «Страховая компания «СОГАЗ – Мед»
за 1 полугодие 2017 года»**

В рамках реализации поручений Президента и Правительства РФ по формированию пациентоориентированной модели здравоохранения, в системе обязательного медицинского страхования произошли изменения в обслуживании застрахованных лиц.

С 1 июля 2016 года стартовал первый этап проекта института страховых поверенных. В Территориальном фонде обязательного медицинского страхования начал работать круглосуточный «контакт-центр», который осуществляет консультирование и принимает жалобы граждан, столкнувшихся с нарушениями при оказании медицинской помощи.

С января 2017 года началась реализация второго этапа – в работу включились страховые представители 2 уровня.

В течение 6 месяцев 2017 года в Мордовском филиале АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» было зарегистрировано всего 10 436 обращений (письменных -7632, устных-2804), в т.ч. по телефону «горячей линии» - 1935, по сети «Интернет» -69.

Из общего числа обращений жалоб – 38 (все письменные), заявлений – 7525 (все письменные), из них заявлений о выборе и замене СМО- 5304 , заявлений о выдаче дубликата (переоформление) медицинского страхового полиса – 2221, консультаций - 2873, письменных-69, устных -2804, из общего числа консультаций:

- о обеспечении полисами ОМС –2099 устных, письменных-67, в т.ч. об обеспечении полисами ОМС иностранных граждан, беженцев-6;

- о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС - 3;

- о выборе МО в сфере ОМС-31;

- о выборе врача - 9;

- о выборе или замене СМО-73;

- об организации работы МО-116;

- об этики и деонтологии медицинских работников -1;

- о качестве медицинской помощи-1;

- о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программе ОМС-391;

- лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи-37 устных, 1-письменное;

- о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования-5;

- о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС-3;

- о платных медицинских услугах, оказываемых в МО-1;

- прочие- 37-устных, 1-письменное.

За аналогичный период 2016 года было зарегистрировано 12 573 обращения (письменных -12 322, устных -251), в т.ч. по телефону «горячей линии» - 150 и по сети «Интернет» - 44.

Из общего числа обращений жалоб - 83 (все письменные), заявлений о выдаче и обмене медицинского страхового полиса - 9 662 (все письменные), консультаций – 295 (устных-251, письменных-44).

Жалобы и их причины:

Среди указанных обращений жалоб – 38 (все письменные), из них признано обоснованными - 16, что составило от всех жалоб - 42,10 %.

За тот же период 2016 года было зарегистрировано 83 жалобы, из них 27 обоснованные, что составило – 32,53 %.

Из общего числа жалоб: по причине – «взимания денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС» (21 обращение).

В структуре обращений по медицинским организациям:

на первом месте – обращения по ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» - поступило 4 необоснованных обращения.

на втором месте - обращения по ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница №4» - поступило 3 обращения, два из которых признаны необоснованными. По третьему - сумма возмещенных денежных средств составила 2 165,00 руб. (в период стационарного лечения приобретен октреотид за счет личных денежных средств пациента).

на третьем месте по количеству обращений - обращения по ГБУЗ РМ Республиканский онкологический диспансер», ООО МРЦ «Вита-Мед», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница №5», поступило по 2 обращения:

-обращения по ГБУЗ РМ Республиканский онкологический диспансер» - одно из них необоснованное. По другому сумма возмещения составила 8 429,77 руб. - в период стационарного лечения по назначению лечащего врача, были приобретены лекарственные препараты(эссенциале форте, гептрал).

-обращения по ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница №5», ООО МРЦ «Вита-Мед» - необоснованные.

на четвертом месте – обращения по ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница», ФКУЗ «МСЧ МВД по Республике Мордовия», ГБУЗ РМ «Поликлиника №4»(поликлиническое отделение №1), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника №1», ГБУЗ Республики Мордовия «Кочкуровская поликлиника», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница №1», ГБУЗ РМ «Поликлиника №2», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская межрайонная больница». Поступило по 1 обращению:

-обращение по ГБУЗ РМ «Комсомольская межрайонная больница» - обоснованное. Денежные средства застрахованным лицом были затрачены на приобретение лекарственных препаратов (амосин, даларгин, кларитромицин). Сумма возмещения составила 1578 руб. 80 коп.;

-обращение по ФКУЗ «МСЧ МВД по Республике Мордовия» - обоснованное, сумма возмещения составила 2380 руб. 00 коп (МРТ головного мозга);

-обращение по ГБУЗ РМ «Поликлиника №10» - обоснованное. Сумма возмещенных денежных средств составила 2700 руб. 00 коп. (денситометрия, ЭМГ, ЦДС сосудов нижних конечностей);

-обращение по ГБУЗ РМ «Зубово - Полянская межрайонная больница» - обоснованное. В период стационарного лечения за счет личных денежных средств были приобретены лекарственные препараты (амброксол таб., раствор эуфиллина, ингаверин, бифидумбактерин, цефтриаксон, натрия хлорид 0,9%). Сумма возмещения составила 827,05 руб.

Обращения по ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Родильный дом», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника №1», ГБУЗ РМ «Кочкуровская поликлиника», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница №1» - необоснованные.

Поступило 9 обоснованных обращения по поводу нарушения права выбора медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи - это обращения по ГБУЗ РМ «Поликлиника №15», ГБУЗ Республики Мордовия «Кочкуровская поликлиника», ГБУЗ РМ «Поликлиника №2».

Досудебная Защита прав граждан

Удовлетворено 7 обоснованных обращений, в том числе 3 - с материальным возмещением за счет средств медицинских организаций. Общая сумма возмещения составила 6658,80 рублей.

По всем обоснованным обращениям СМО ежеквартально направляет письма в Министерство здравоохранения Республики Мордовия и ТФОМС РМ.

Сотрудниками службы экспертизы и ЗПЗ проводятся беседы с застрахованными в медицинских организациях РМ.

Судебная защита прав граждан

Возмещение расходов на оплату медицинской помощи застрахованным лицам вследствие причинения вреда их здоровью (регрессные иски)

За 1 полугодие 2017 года было подано 8 регрессных исков по поводу возмещения расходов на оплату медицинской помощи застрахованным лицам вследствие причинения вреда их здоровью.

Сумма израсходованных финансовых средств составила 22 974,77 рублей, сумма полученных финансовых средств составила 22 974,77 рубля.

Жалобы на оказание медицинской помощи

В течение 6 месяцев 2017 года было рассмотрено 5 жалоб на качество оказания медицинской помощи.

Жалобы поступали от застрахованных, пролеченных в ГБУЗ РМ «Поликлиника №2», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница №3», ГБУЗ РМ «Станция скорой медицинской помощи», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница №4», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Детская поликлиника №4», ГАУЗ РМ «Стоматологическая поликлиника №1».

В рамках компетенции и в соответствии с приказом ФФОМС от 01.12.2010г. № 230 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию» (в редакции Приказа ФФОМС от 16.08.2011г. №144) Мордовским филиалом ОАО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» были проведены экспертизы качества медицинской помощи.

Экспертизы проведены экспертами качества медицинской помощи, включенными в территориальный реестр экспертов качества, утвержденный территориальным фондом обязательного медицинского страхования, являющийся сегментом единого федерального реестра экспертов качества медицинской помощи.

Результаты экспертиз доведены до сведения застрахованных, Министерства здравоохранения Республики Мордовия и ГКУ «Территориального фонда обязательного медицинского страхования».

Основные причины обращений, признанными обоснованными и показатели деятельности ТФОМС и СМО по защите прав граждан.

Все обоснованные обращения застрахованных были вызваны неправомерными действиями медицинских организаций.

Директор



С.Н. Серебрякова