

Результаты работы СМО с жалобами в 2023 году и 1 квартал 2024 года.

Взаимодействие СМО и МО при работе с жалобами.



Сосова К.В.
Директор Иркутского филиала АО «Страховая компания СОГАЗ-Мед»
26.04.2024 г.

Структура и динамика обоснованных жалоб в 2023 г.

327

Рост обоснованных жалоб на качество медицинской помощи



На 29% (на 73 жалобы)

104

Рост обоснованных жалоб на организацию работы МО



На 174% (на 66 жалоб)

22

Жалобы на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах

8

Снижение количества обоснованных жалоб на отказ в оказании МП



На 33%

5

Рост обоснованных жалоб на право выбора МО



На 150% (на 3 жалобы)

3

Снижение количества обоснованных жалоб на взимание денежных средств



На 73%

СОГАЗ

Обязательное
медицинское страхование

2022 год

Поступило 382 жалобы

Признаны обоснованными
317

83%

2023 год

Поступило 529 жалоб

Признаны обоснованными
469

89%



Рост письменных жалоб, в том числе обоснованных.



Структура и динамика обоснованных жалоб в 1 квартале 2024 г.

147

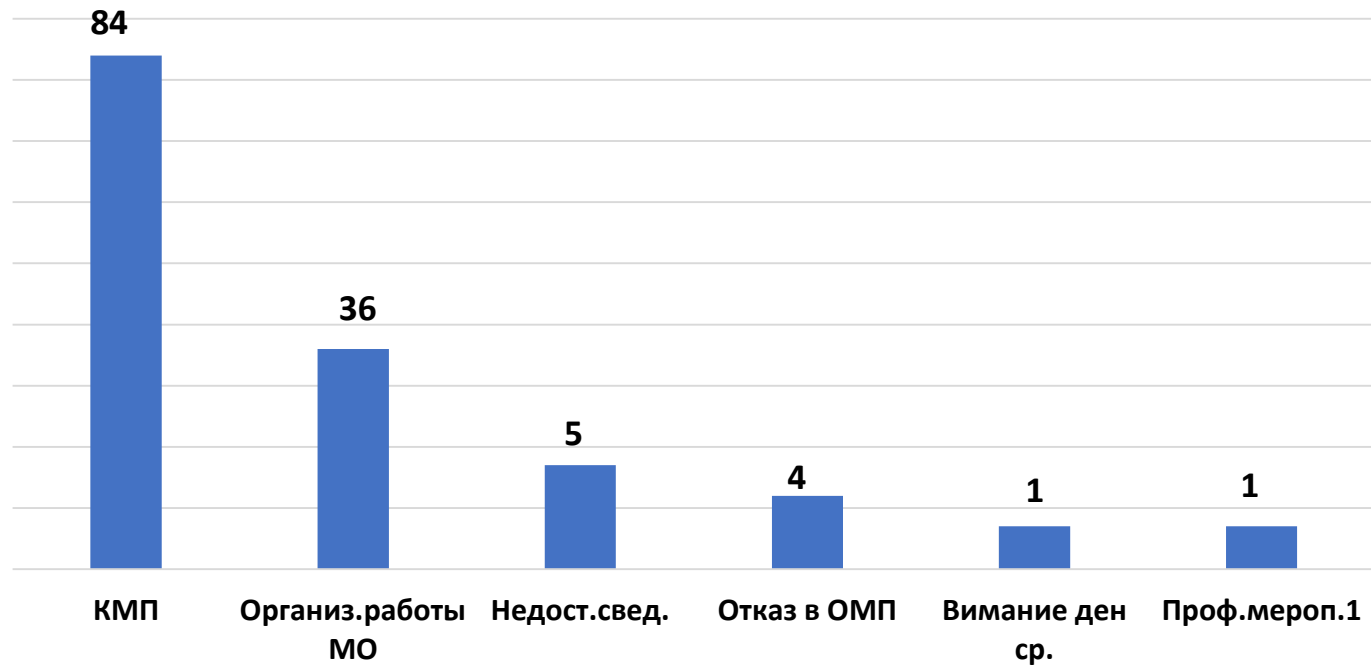
Рост количества жалоб по сравнению с 1 кв. 2023 г. на 65%
(на 58 жалоб).

131

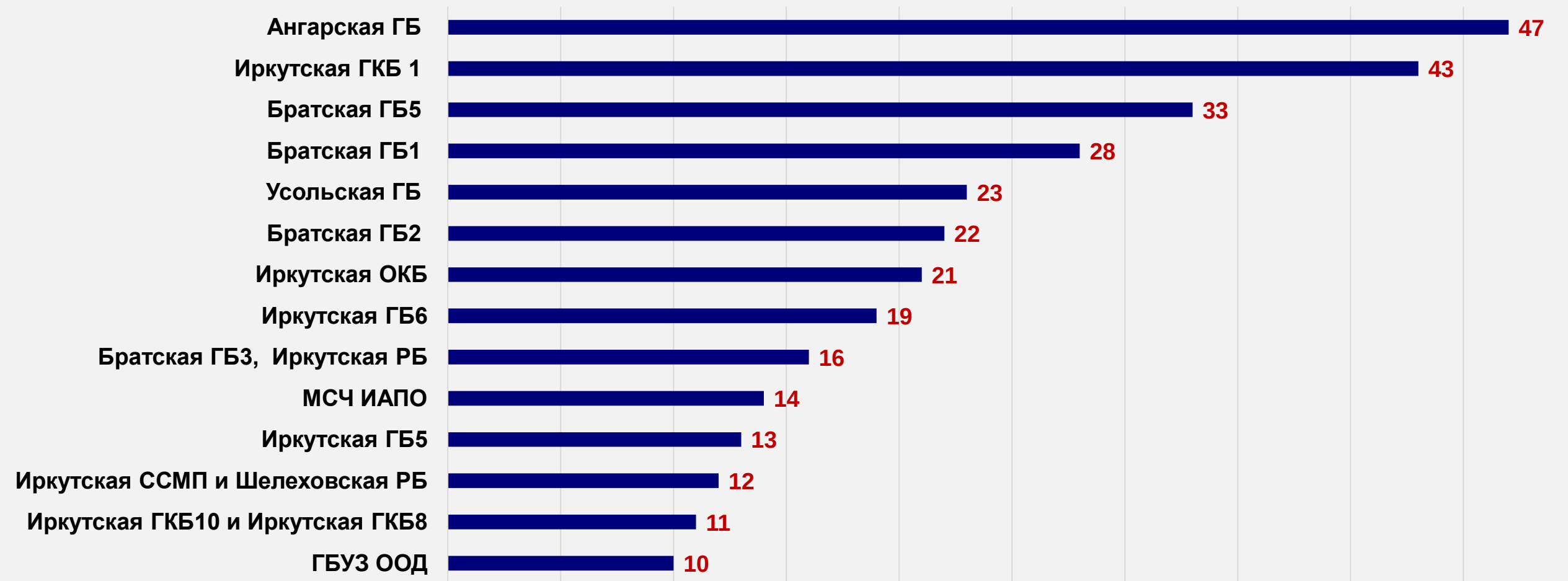
Рост количества обоснованных жалоб по сравнению с 1 кв. 2023 г. на 75% (на 75 обоснованных жалоб)

Структура обоснованных жалоб в 1 кв. 2024 г.

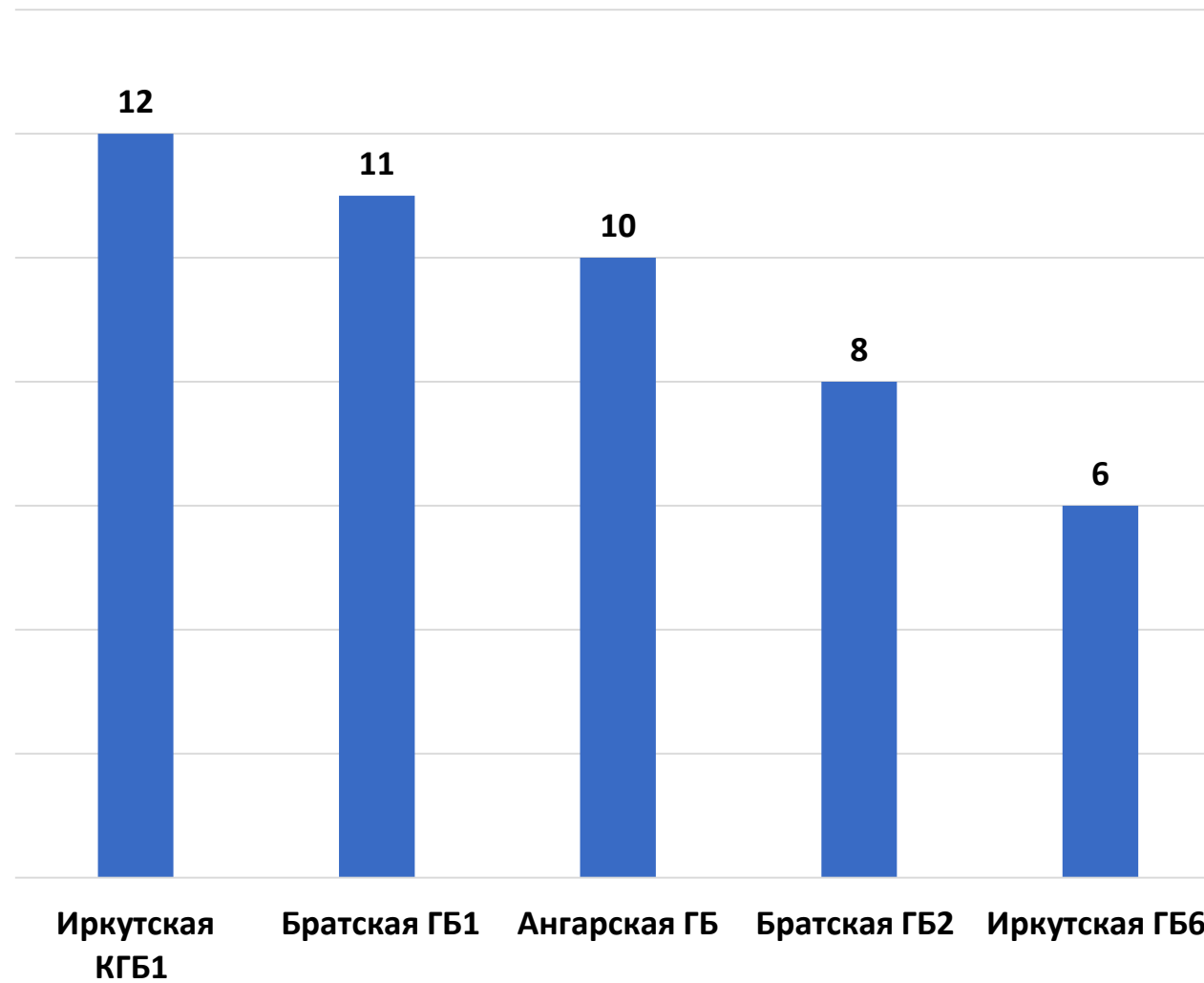
Признаны обоснованными 1 кв. 2024 г. 89% жалоб
(в 1 кв. 2023 г. — 84%)



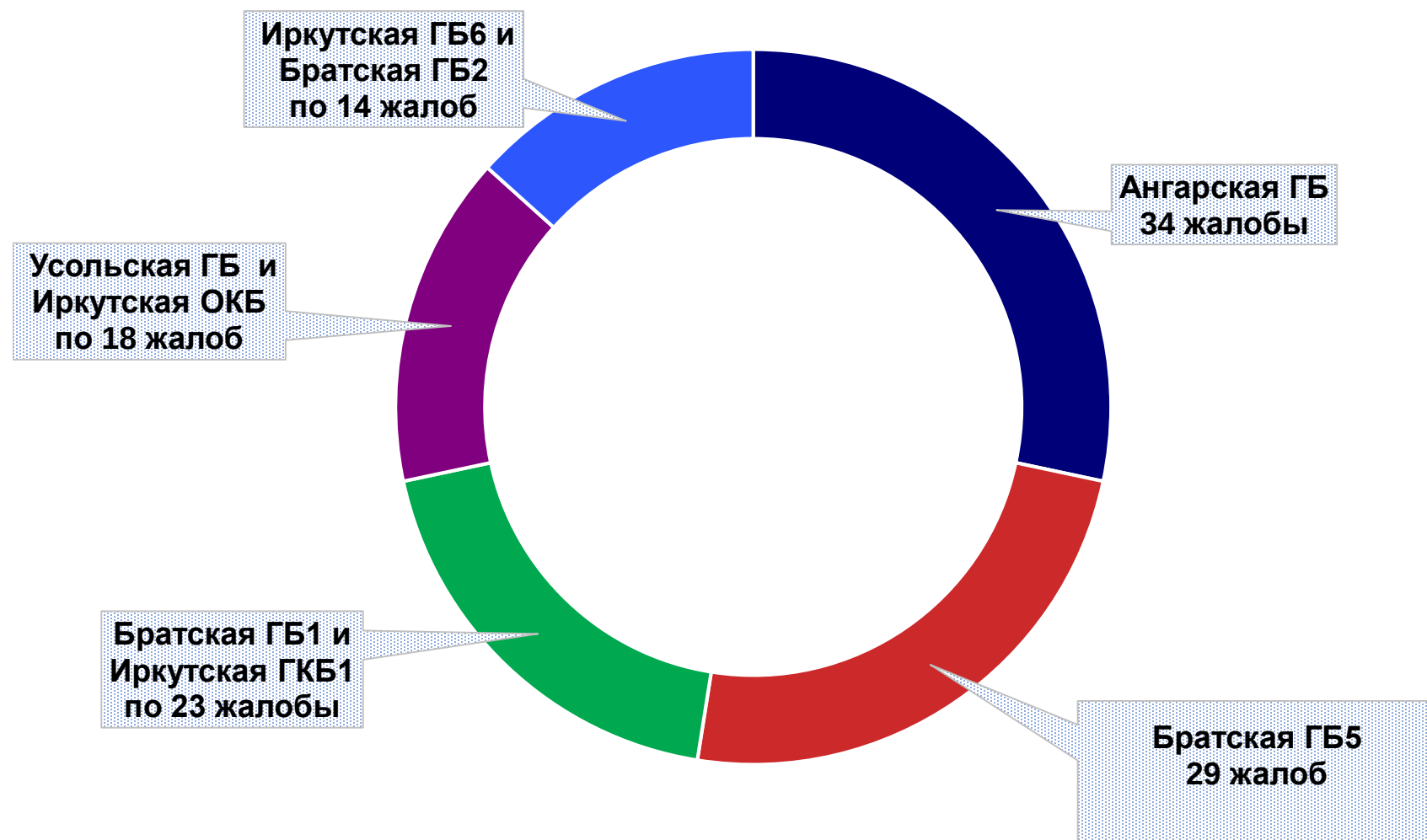
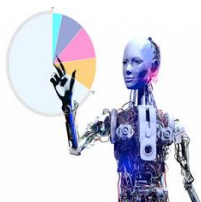
МО, по которым в 2023 г. признаны обоснованными 10 и более жалоб по каждой



ТОП МО по количеству жалоб, признанных обоснованными в 1 квартале 2024 г.



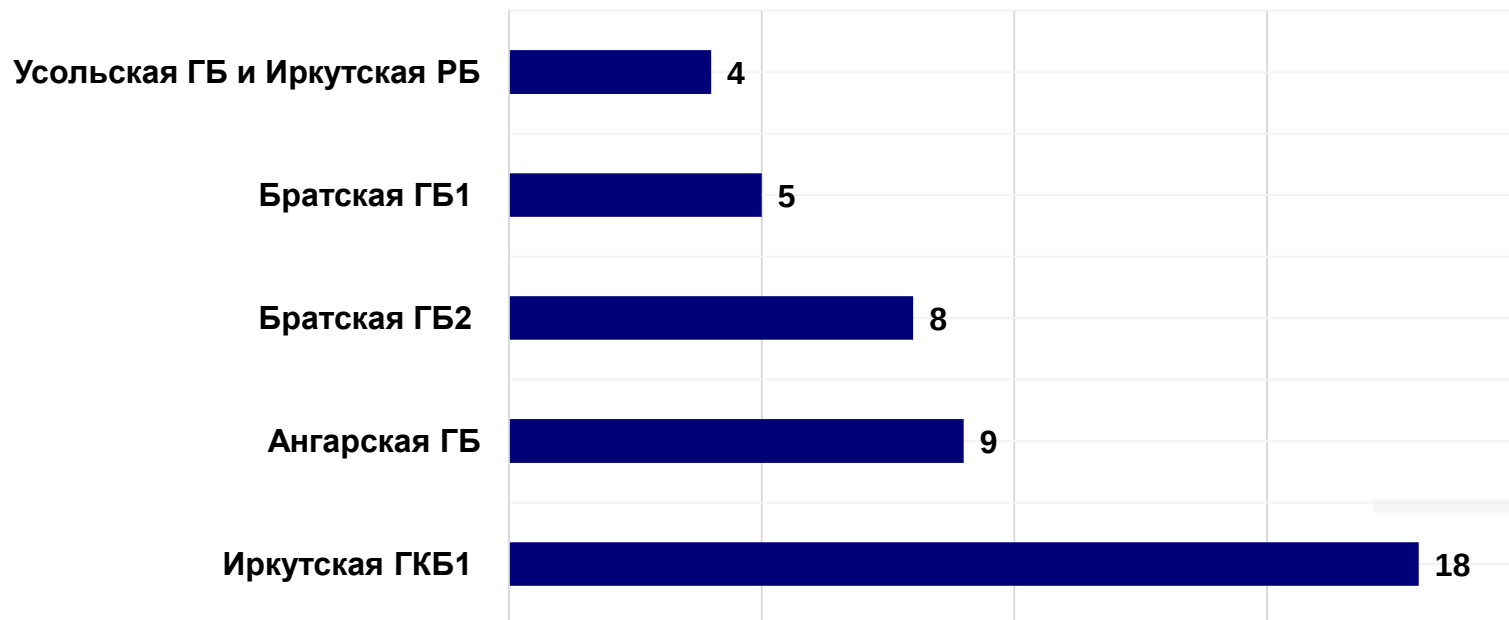
ТОП МО, по которым в 2023 г. признаны обоснованными жалобы на качество медицинской помощи



ТОП МО по количеству жалоб, признанных обоснованными на КМП в 1 квартале 2024 г.



ТОП МО, по которым в 2023 г. признаны обоснованными жалобы на организацию работы МО



! Из 104 обоснованных жалоб на организацию работы МО в 69 случаях медицинскими организациями не представлена первичная медицинская документация – это 66% от общего количества обоснованных жалоб по данной причине.

Рост обоснованных жалоб на организацию работы МО по сравнению с 2022 г. на 174% (на 66 жалоб)

Обоснованные жалобы на организацию работы МО в 1 квартале 2024 г.

ТОП МО по обоснованным жалобам на организацию работы МО

Рост по сравнению с 1 кв. 2023 г. на 125% (на 20 жалоб)

На 1-ом месте по данной причине Иркутская ГKB1 с количеством жалоб – 8

На 2-ом месте Братская ГБ1 – 4 жалобы

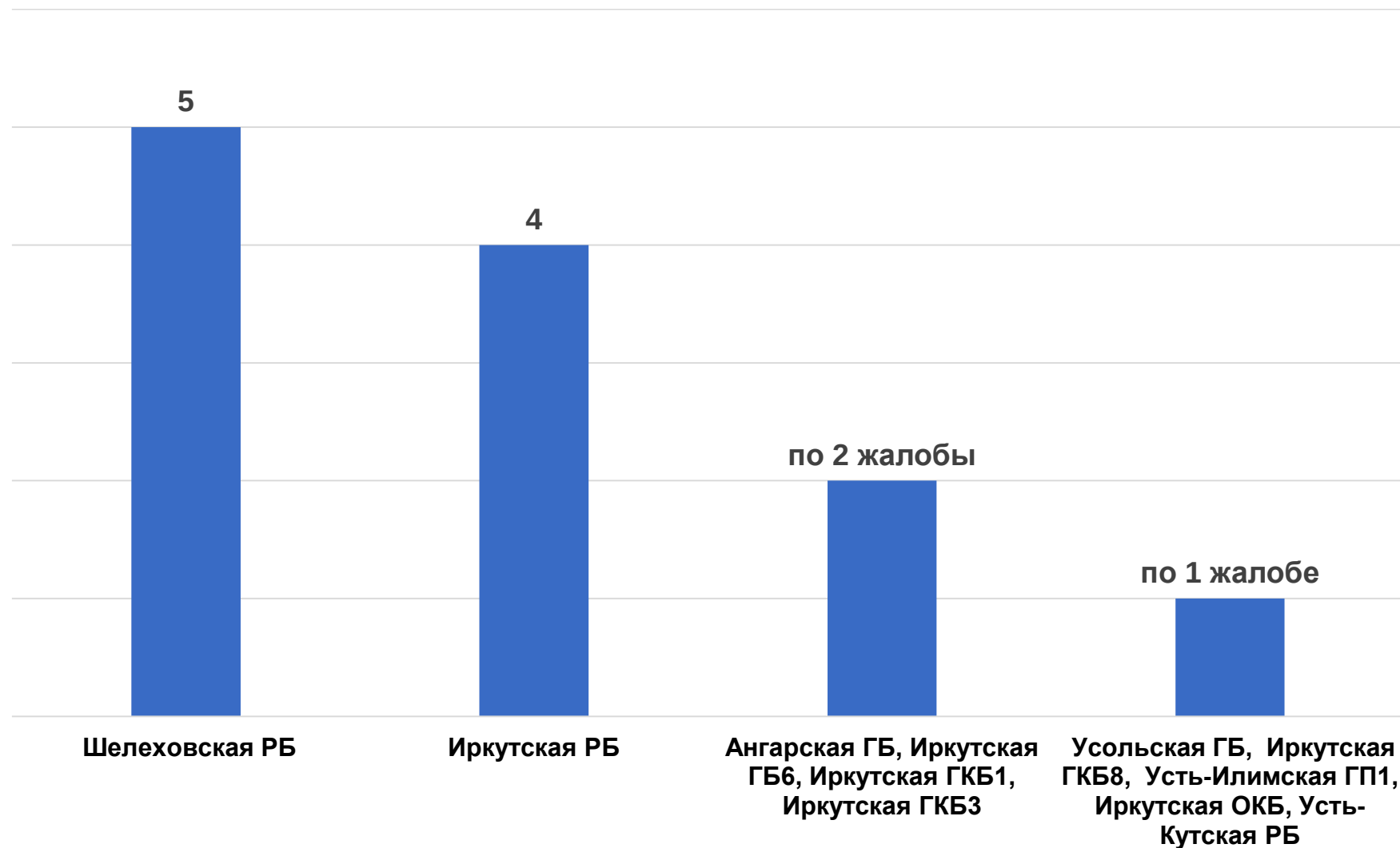
Третье место занимает Иркутская ГБ6 с тремя обоснованными жалобами на организацию работы МО

На 4-ом месте две МО с 2-мя обоснованными жалобами по данной причине: Ангарская ГБ и Братская ГБ2

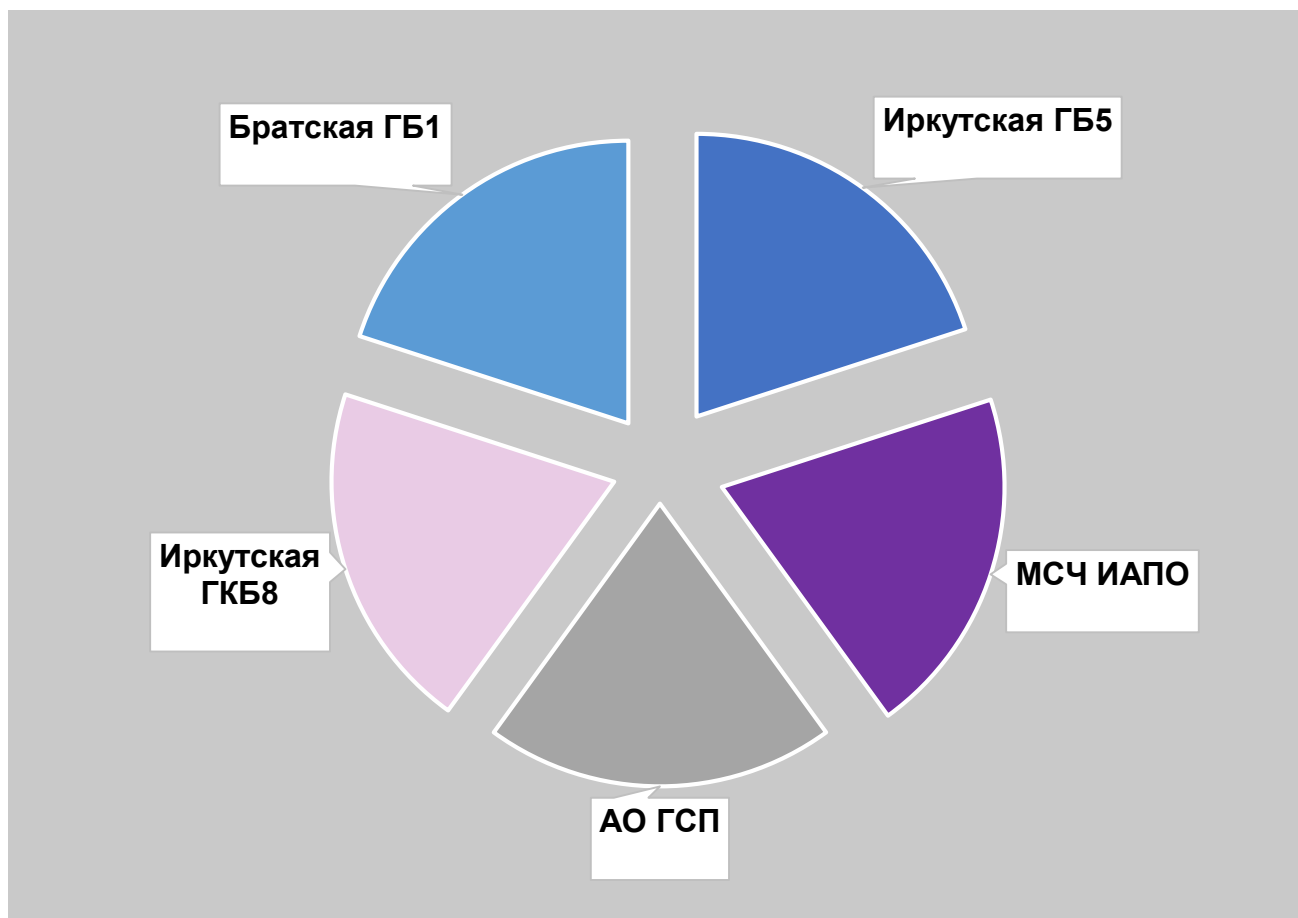


По вопросам организации работы МО в части превышения сроков ожидания медицинской помощи признаны обоснованными **из 36 всего 5 жалоб**, по остальным случаям, а их 31, МО не представлена ПМД для проведения экспертизы, это 86%.

Новая причина в отчетной форме: недостоверные данные об оказанных медицинских услугах – 3 место в структуре обоснованных жалоб в 2023 г.

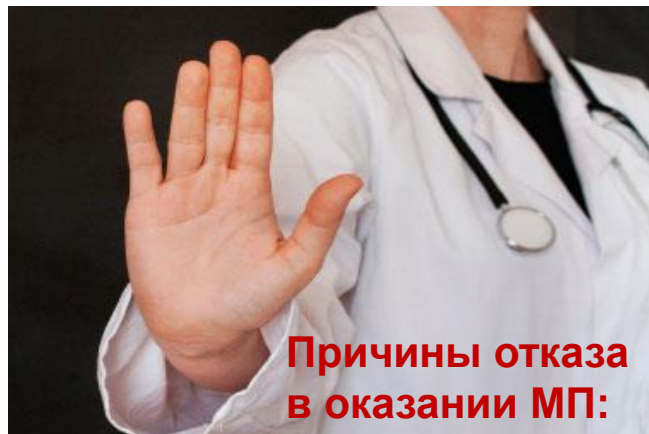


**Обоснованные жалобы на недостоверные данные об оказанных медицинских услугах
в 1 квартале 2024 г. (рост на 4 жалобы по сравнению с 1 кв. 2023 г.)**



Факт недостоверных сведений об оказанных медицинских услугах в 1 квартале 2024 г. подтвердился в 5-ти разных МО

МО, по которым признаны обоснованными жалобы на отказ в оказании МП в 2023 году и детализация причин отказов в оказании МП сотрудниками МО



Причины отказа в оказании МП:

- медрегистратор не видит в базе данных полис ЗЛ, хотя пациент был записан через госуслуги на прием после вызова скорой помощи и при обращении в регистратуру представил полис;
- медрегистратор не нашел амбулаторную карту, не завел дубликат, а врач без неё не стал принимать;
- медрегистратор не увидел прикрепления к МО в базе данных;
- медрегистратор не выдала амбулаторную карту, т.к. пациентка пришла без полиса ОМС;
- врач отказала в направлении на исследование ребёнка при получении справки в бассейн



2 случая отказа в оказании МП в Ангарская ГБ

И по одному случаю в 6 МО:

Медсанчасть 36 г. Ангарска;

ФГБУЗ ЦМСЧ-28 ФМБА;

Иркутская ГКБ9;

МСЧ ИАПО;

Иркутская ГБ5;

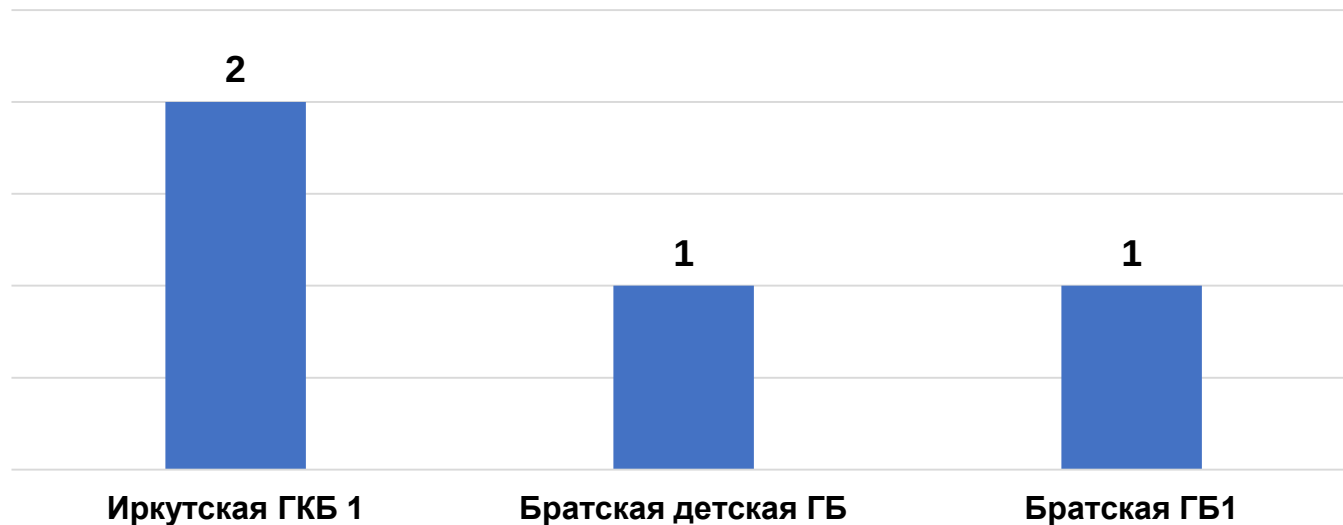
ЧУЗ г. Тайшет.

Из восьми случаев отказа в оказании МП, 3 пациента вынуждены были получать МП в другой МО на платной основе, у двух из них выявлены острые заболевания, потребовавшие неотложную МП.

Обоснованные жалобы на отказ в оказании МП в 1 квартале 2024 г.

В 1 кв. 2023 г. обоснованных жалоб на отказ в оказании МП
не было

Отказ в оказании МП 1 кв. 2024 г.



В последнем случае – необоснованный
отказ в госпитализации при наличии
направления

**МО, по которым жалобы на выбор МО
признаны обоснованными в 2023 г.**

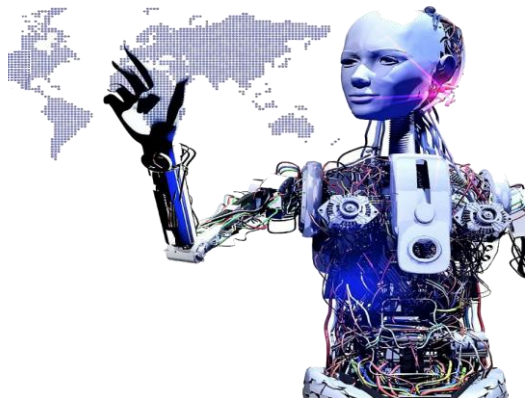
Иркутская ГП № 11

Иркутская ГДП №6

МЕДСАНЧАСТЬ ИАПО

БРАТСКАЯ РБ

МЕДСАНЧАСТЬ-36



**МО, по которым жалобы на взимание
денежных средств признаны обоснованными
в 2023 г.**



Братская ГБЗ;

Саянская РБ;

ГБУЗ ООД



Причинами отказа в бесплатном оказании МП стали:

- проведение исследований, входящих в ТППГ на платной основе;
- взимание денежных средств за анестезиологическое пособие при проведении манипуляции в гинекологическом отделении;
- приобретение лекарственного препарата для проведения ПХТ у онкобольной.

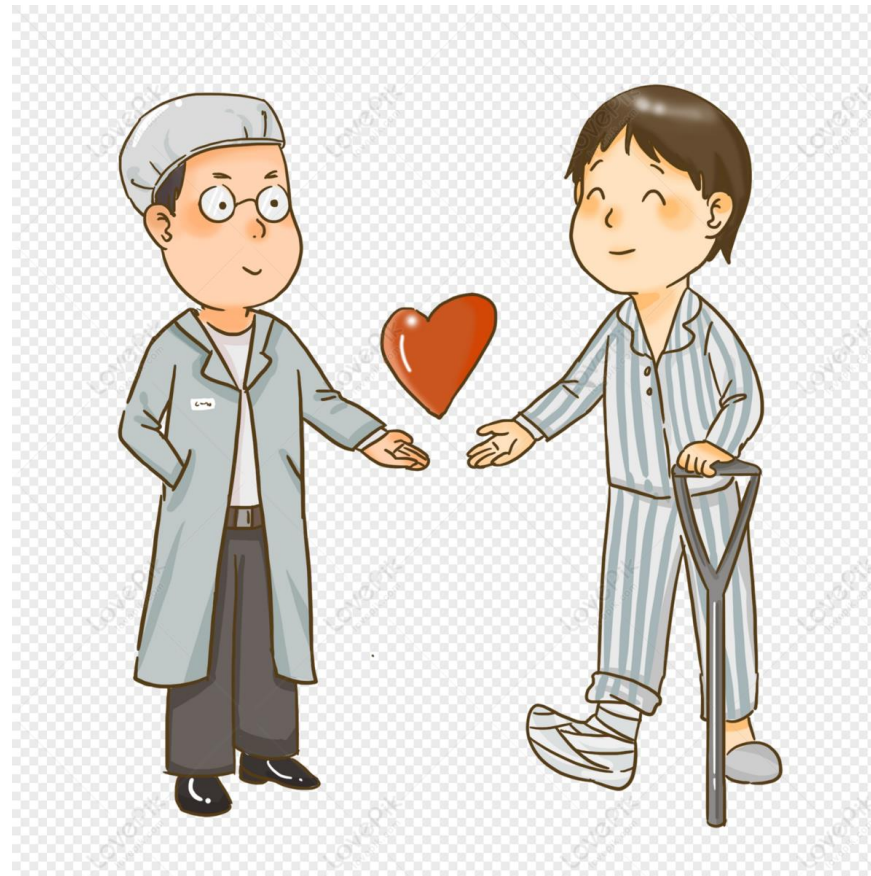
В первых двух случаях из МО поступила информация о готовности возместить денежные средства в полном объеме, но не поступили в СМО сведения, подтверждающие факт компенсации денежных средств.

В 1 кв. 2024 г. признана обоснованной 1 жалоба на взимание денежных средств Иркутской РБ за приобретение перекиси водорода для промывания ушей ребёнку. От компенсации денежных средств доверенное лицо ребёнка отказалось.

Результаты рассмотрения жалоб и анализ эффективности взаимодействия СМО и МО по защите прав застрахованных

Основные принципы АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» при работе с жалобами застрахованных:

1. Оказание содействия в организации практической помощи пациенту;
2. Максимальное урегулирование поставленных заявителем вопросов в досудебном порядке;
3. Всесторонний, объективный подход при проведении контрольно-экспертных мероприятий по жалобе.



По жалобам, рассмотренным в 2023 г., в результате совместной работы страховых представителей с МО, удалось оказать практическое содействие в 153 случаях



В 1 кв. 2024 г. оказано содействие 33 пациентам

- прием врача – 16
 - проведение исследований – 9
 - госпитализация – 4
 - урегулирование вопроса в выборе МО – 2
- 1 ЗЛ записан на вакцинацию и одному пациенту оказано содействие в оформлении меддокументации в органы соцзащиты.



*В случае, если МО не идет на контакт и не принимает мер по урегулированию вопросов, СМО вынуждена информировать об этом региональное министерство здравоохранения для принятия мер по компетенции.
В таких письмах мы ставим в копию заявителя.*

Иркутский филиал СМО выражает благодарность руководству перечисленных МО за плодотворное сотрудничество и тесное взаимодействие при работе с письменными обращениями застрахованных лиц. Мы надеемся, что этот список в дальнейшем будет только увеличиваться, а количество обоснованных жалоб уменьшаться!



**«Центральная медико-санитарная часть № 28
Федерального медико-биологического агентства»**

ОГАУЗ «Братская городская больница №1»

ОГАУЗ «Братская городская больница № 5»

ОГБУЗ «Братская районная больница»

ОГБУЗ «Братская городская станция скорой медицинской помощи»

ОГБУЗ «Иркутская городская клиническая больница № 3»

ОГБУЗ «Иркутская городская больница № 6»

ОГАУЗ «Иркутская городская клиническая больница № 8»

ОГАУЗ «Иркутская городская клиническая больница № 10»

ОГБУЗ «Усольская городская больница»

ОГАУЗ «МЕДСАНЧАСТЬ ИАПО»

ОГБУЗ «Черемховская городская больница № 1»



***БЛАГОДАРЮ ЗА
ВНИМАНИЕ***

