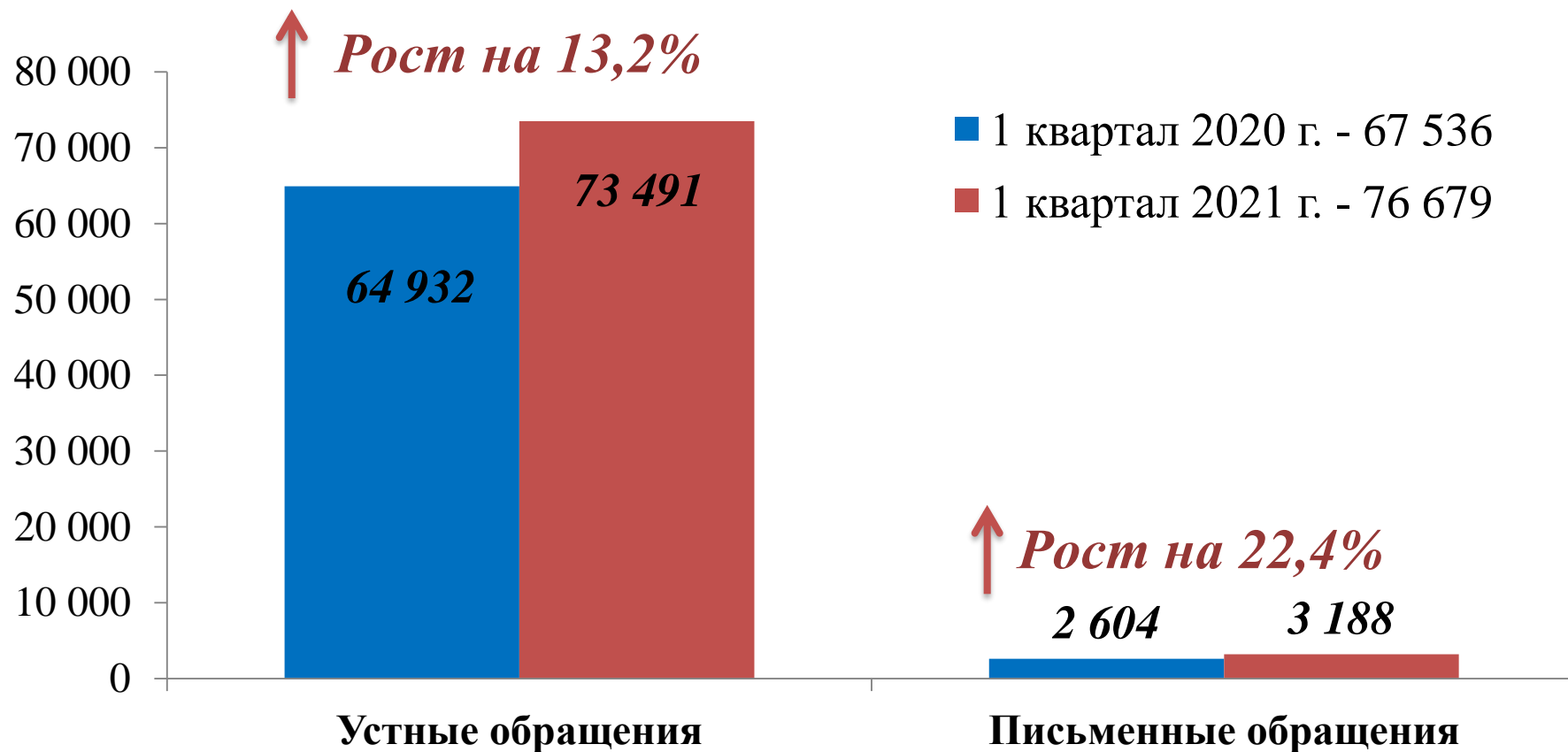




Анализ устных/письменных обращений застрахованных лиц за 1 квартал 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года.

Структура обращений застрахованных лиц



**Общее количество обращений в 1 квартале 2021 года
увеличилось на 13,5%**



Рассмотрение устных обращений застрахованных лиц

1 квартал 2020 года
64 929 обращения

1 квартал 2021 года
73 491 обращения

в СМО
62 590 обращений
(96,4%)

В ТФОМС
2 339 обращений
(3,6%)

в СМО
68 925 обращение
(93,8%)

В ТФОМС
4 566 обращений
(6,2%)

Виды обращений	Доля обращений в 1 кв. 2020 г.	Доля обращений в 1 кв. 2021 г.
О выборе (замене) СМО/полисы ОМС	66,0%	70,8% ↑
Об оказании медицинской помощи	14,2%	10,4% ↓
О выборе медицинской организации/врача	3,9%	3,2% ↓
Организация работы медицинской организации	3,4%	2,5% ↓
О проведении профилактических мероприятий	2,7%	1,4% ↓
О получении медицинской помощи вне территории страхования	1,2%	1,1% ↓
О лекарственном обеспечении	1,1%	0,9% ↓
Взимание денежных средств	1,1%	0,8% ↓
Отказ в оказании медицинской помощи	0,4%	0,7% ↑
Прочее	5,9%	8,2% ↑



Рассмотрение письменных обращений застрахованных лиц

1 квартал 2020 года
2 114 обращений

в СМО
1 865 обращений
(88,2%)

В ТФОМС
249 обращений
(11,8%)

1 квартал 2021 года
2 543 обращения

в СМО
2 236 обращений
(87,9%)

В ТФОМС
307 обращений
(12,1%)

Виды обращений	Доля обращений в 1 кв. 2020 г.	Доля обращений в 1 кв. 2021 г.
О выборе (замене) СМО/полисы ОМС	62,7%	66,5% ↑
Об оказании медицинской помощи	14,1%	13,2% ↓
Организация работы медицинской организации	11,7%	7,9% ↓
О выборе медицинской организации/врача	3,3%	2,6% ↓
Взимание денежных средств	3,1%	2,2% ↓
Отказ в оказании медицинской помощи	2,3%	1,0% ↓
О получении медицинской помощи вне территории страхования	0,8%	0,6% ↓
О лекарственном обеспечении	1,2%	0,6% ↓
О проведении профилактических мероприятий	0,1%	0,3% ↑
Прочее	0,8%	5,1% ↑

Рассмотрение жалоб застрахованных лиц

В 1 квартале 2020 года поступило
487 жалоб, из них признано
обоснованными **373** жалоб (**76,6%**)

В 1 квартале 2021 года поступило
634 жалобы, из них признано
обоснованными **539** жалоб (**85,0%**)

Виды обоснованных жалоб	Доля обращений в 1 кв. 2020 году	Доля обращений в 1 кв. 2021 года
на оказание медицинской помощи, всего, в том числе:	33,5%	48,2% ↑
при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	2,3%	6,9%
при онкологических заболеваниях (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним), всего, из них:	0,6%	5,8%
при сердечно-сосудистых заболеваниях (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)	0,0%	2,7%
на нарушение сроков ожидания медицинской помощи	0,6%	0,8%
на организацию работы медицинской организации	34,6%	25,6% ↓
на взимание денежных средств за оказанную мед. помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой, в том числе за:	14,1%	8,3% ↓
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	8,2%	5,4% ↓
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0,8%	3,5% ↑
на проведение профилактических мероприятий	0,0%	0,4% ↑
другие причины обоснованных жалоб	13,8%	8,5% ↓

*Количество жалоб в 1 квартале 2021 года увеличилось на 30%, в том числе обоснованных на 44,5%

Медицинские организации с наибольшим количеством жалоб, поступивших за 1 квартал 2021 года

№ п/п	Наименование МО	Количество поступивших жалоб, из них:	организация работы медицинской организации	оказание медицинской помощи	отказ в оказании медицинской помощи	взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь	другие причины*
1	ГБУЗ МО «Балашихинская ОБ»	54	4	19 (35,2%)	3	3	25 (46,3%)
2	ГБУЗ МО «Одинцовская ОБ»	28	5	12 (42,9%)	2	2	7 (25,0%)
3	ГБУЗ МО «Щелковская ОБ»	25	10 (40,0%)	14 (56,0%)	0	1	0
4	ГБУЗ МО «Люберецкая ОБ»	21	7 (33,3%)	9 (42,9%)	1	1	3
5	ГБУЗ МО «Электростальская ЦГБ»	21	10 (47,6%)	9 (42,9%)	0	1	1
6	ГБУЗ МО «Королёвская ГБ»	17	9 (52,9%)	6 (35,3%)	0	1	1
7	ГБУЗ МО «Коломенская ЦРБ»	16	1	6 (37,5%)	2	5 (31,3%)	2
8	ГБУЗ МО «Ногинская ЦРБ»	16	2	10 (62,5%)	1	0	3
9	ГБУЗ МО «Мытищинская ГКБ»	15	8 (53,3%)	5 (33,3%)	0	0	2
10	ГБУЗ МО «Видновская РКБ»	14	3	10 (71,4%)	0	1	0
11	ГБУЗ МО «МОССМП»	14	4	8 (57,1%)	1	0	1
Итого:		241	63 (26,1%)	108 (44,8%)	10 (4,2%)	15 (6,2%)	45 (18,7%)

*не представление ПМД, приписки, нарушения прав на выбор медицинской организации, на проведение проф. мероприятий