

## **Информация о выявленных по обращениям застрахованных лиц нарушениях при предоставлении медицинской помощи**

За 3 квартал 2021 года специалистами ООО «СМО «Спасение» было рассмотрено 1558 устных и 35 письменных обращений застрахованных лиц и их представителей.

495 устных обращений были переданы в отдел защиты прав застрахованных для консультации и содействия в оказании медицинской помощи. Содействие было оказано по многим вопросам оказания медицинской помощи: выбор медицинской организации и врача, запись к врачу-терапевту, к узким специалистам, запись на лабораторные и инструментальные исследования, лекарственное обеспечение, неотложная и плановая госпитализации и др.

26 письменных обращений были связаны с консультацией и (или) содействием в оказании медицинской помощи (в медицинские организации были направлены письма об организации необходимой медицинской помощи).

9 письменных обращений были признаны жалобами, были проведены контрольно-экспертные мероприятия.

5 жалоб были признаны обоснованными, из них:

- 4 жалобы были связаны с оказанием медицинской помощи, при этом 1 жалоба – с оказанием медицинской помощи при сердечно-сосудистых заболеваниях;

- 1 жалоба была связана с лекарственным обеспечением при получении медицинской помощи в женской консультации (застрахованная была вынуждена приобрести лекарственный препарат из личных средств).

По жалобам на оказание медицинской помощи были проведены медико-экономическая экспертиза и целевые экспертизы качества, с привлечением внештатных врачей-экспертов, включенных в реестр экспертов системы обязательного медицинского страхования Республики Татарстан.

По жалобе на лекарственное обеспечение было направлено письмо в медицинскую организацию, медицинская организация признала факт нарушения и возместила денежные средства, потраченные на приобретение лекарственного препарата.

Нарушения в оказании медицинской помощи были выявлены в следующих медицинских организациях:

1. ГАУЗ «Городская поликлиника № 10», г. Казань
2. ГАУЗ «Городская поликлиника № 18», г. Казань
3. ГАУЗ «Городская поликлиника № 3», г. Набережные Челны
4. ГАУЗ «Лаишевская центральная районная больница»

Нарушение по лекарственному обеспечению было выявлено в женской консультации ГАУЗ «Клиника медицинского университета», г. Казань.

По результатам контрольно-экспертных мероприятий к медицинским организациям были применены финансовые санкции в установленном порядке.

По результатам рассмотрения жалоб всем заявителям были даны письменные ответы с изложением проведённой работы.