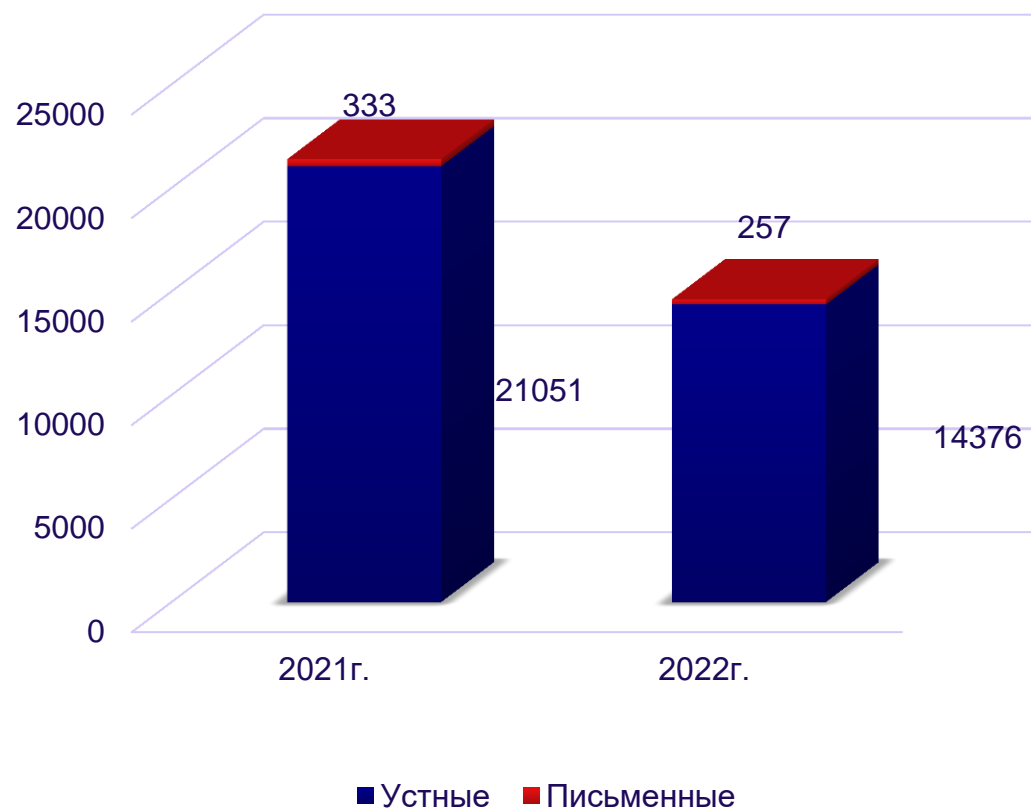


Анализ деятельности страховой медицинской  
организации в рамках защиты прав  
застрахованных лиц при работе с обращениями  
граждан за 2021 – 2022 годы.

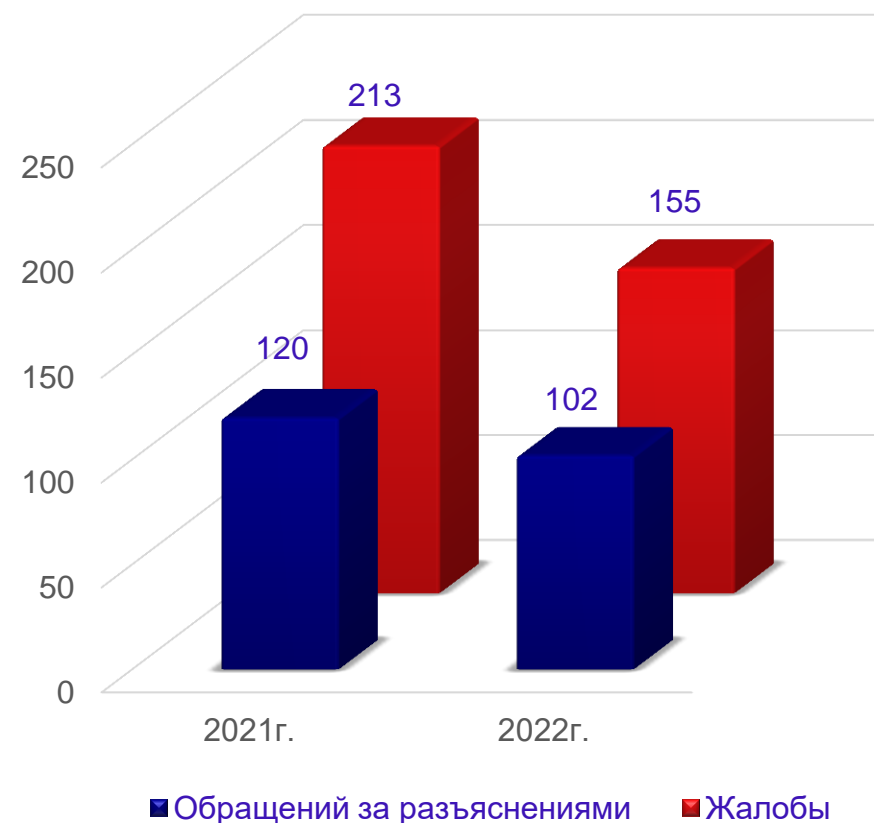
Лебедева Ирина Николаевна  
Руководитель группы защиты прав  
застрахованных  
Рязанского филиала  
АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»

# Количество обращений, поступивших в Рязанский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» за 2021 – 2022 годы

## Поступившие обращения граждан



## Письменные обращения граждан 2021-2022г.



# Виды жалоб:

## Обоснованная жалоба:

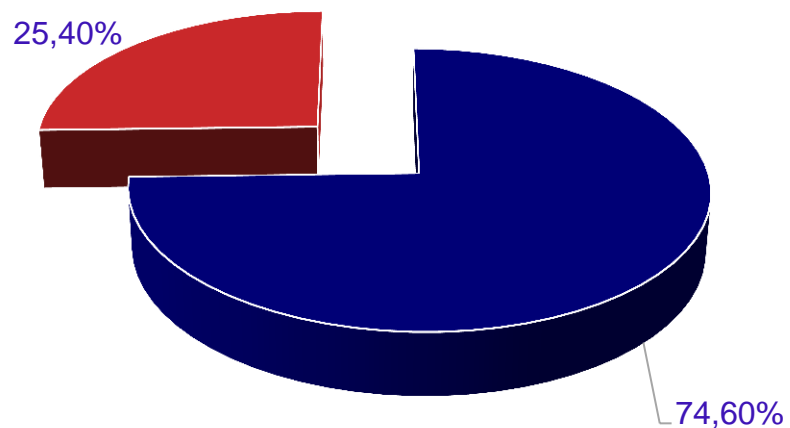
письменное обращение гражданина, по которому были организованы и проведены контрольно-экспертные мероприятия, по результатам которых выявлены нарушения оказания медицинской помощи.

## Необоснованная жалоба:

письменное обращение гражданина, по которому были организованы и проведены контрольно-экспертные мероприятия, по результатам которых нарушений при оказании медицинской помощи не выявлено.

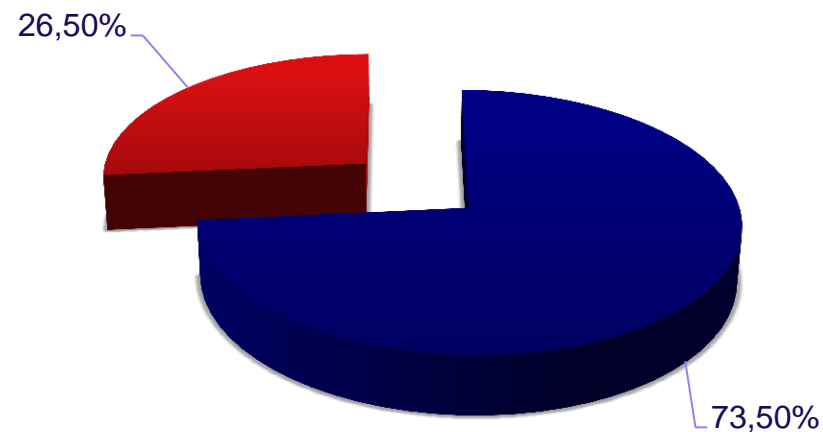
# Структура жалоб, поступивших в Рязанский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» 2021 – 2022 годы.

2021 год



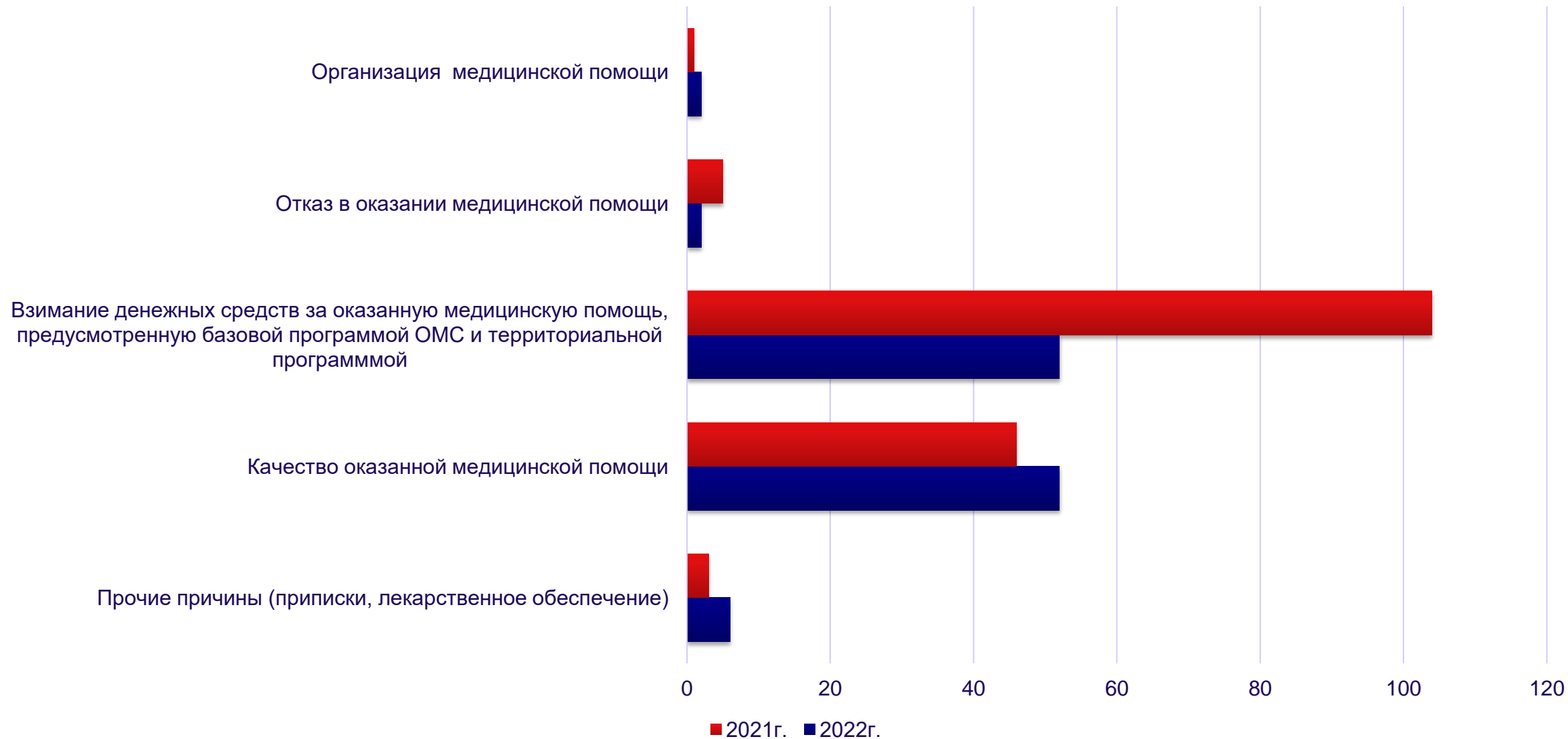
■ Обоснованные ■ Необоснованные

2022 год



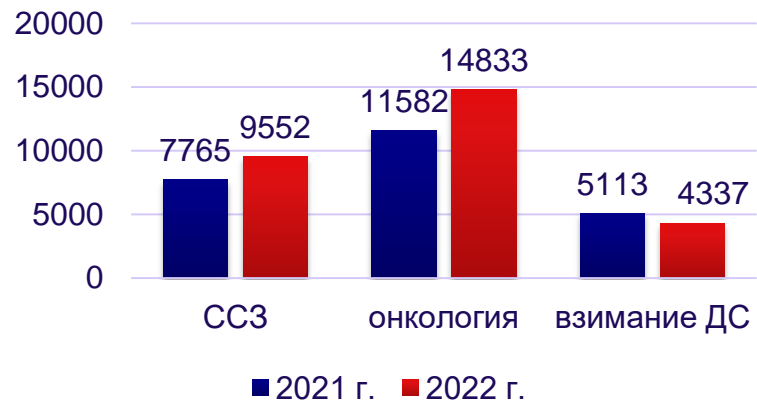
■ Обоснованные ■ Необоснованные

## Динамика тематики обоснованных жалоб 2021-2022гг.



# Обращения и жалобы по приоритетным темам АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»

## Обращения



## Жалобы



## ТОП регионов по количеству ОГ (доля от числа обращений по медицинским темам)

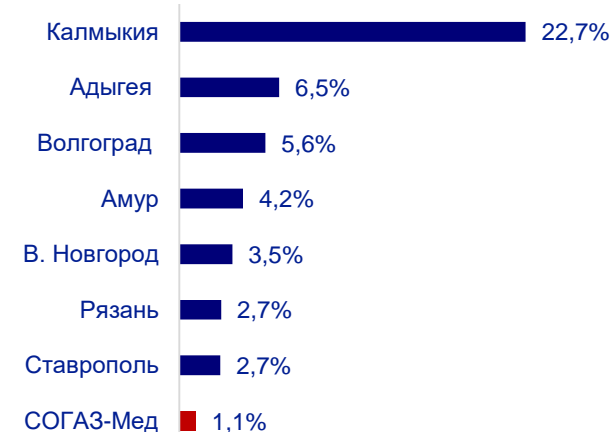
### Сердечно-сосудистые заболевания



### Онкология

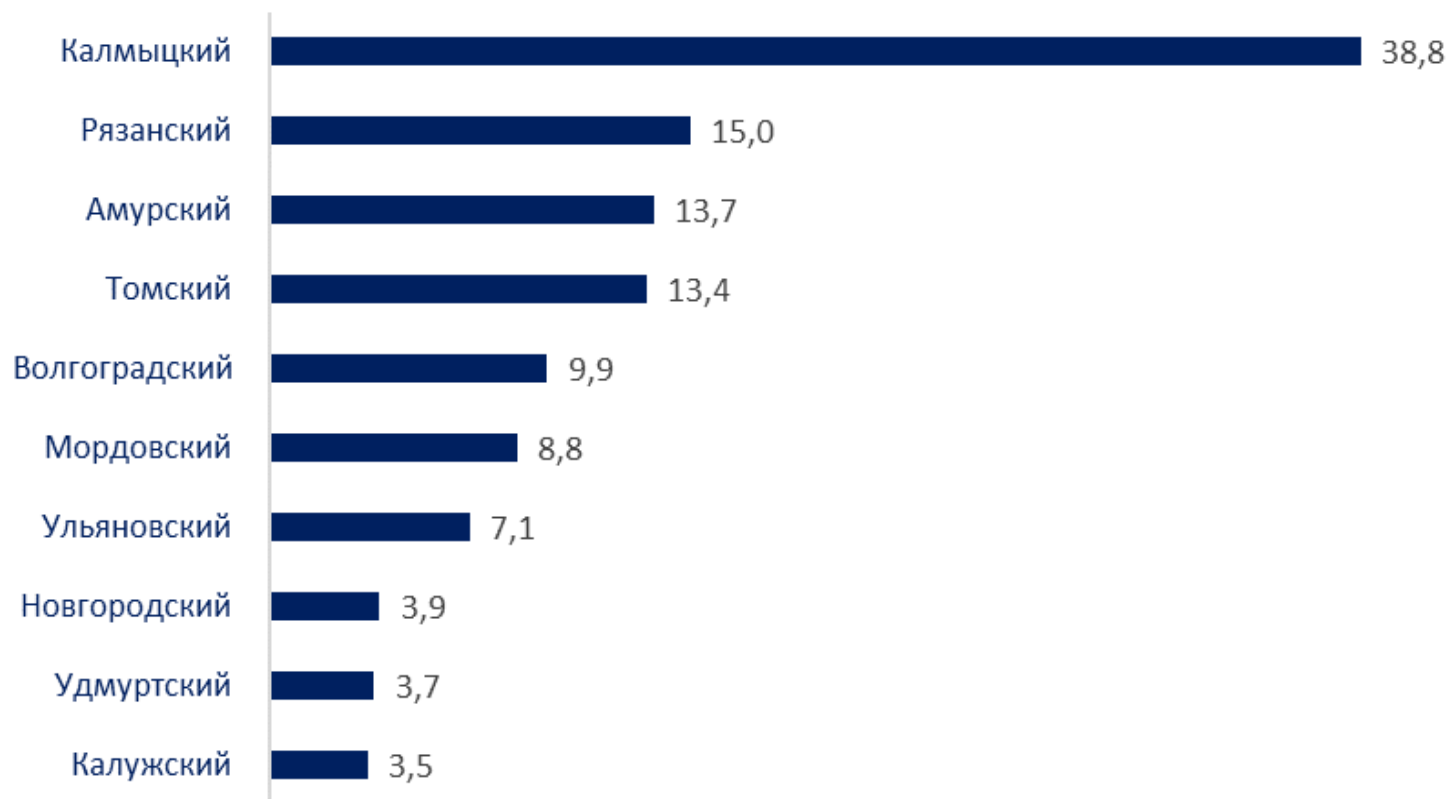


### Взимание ДС

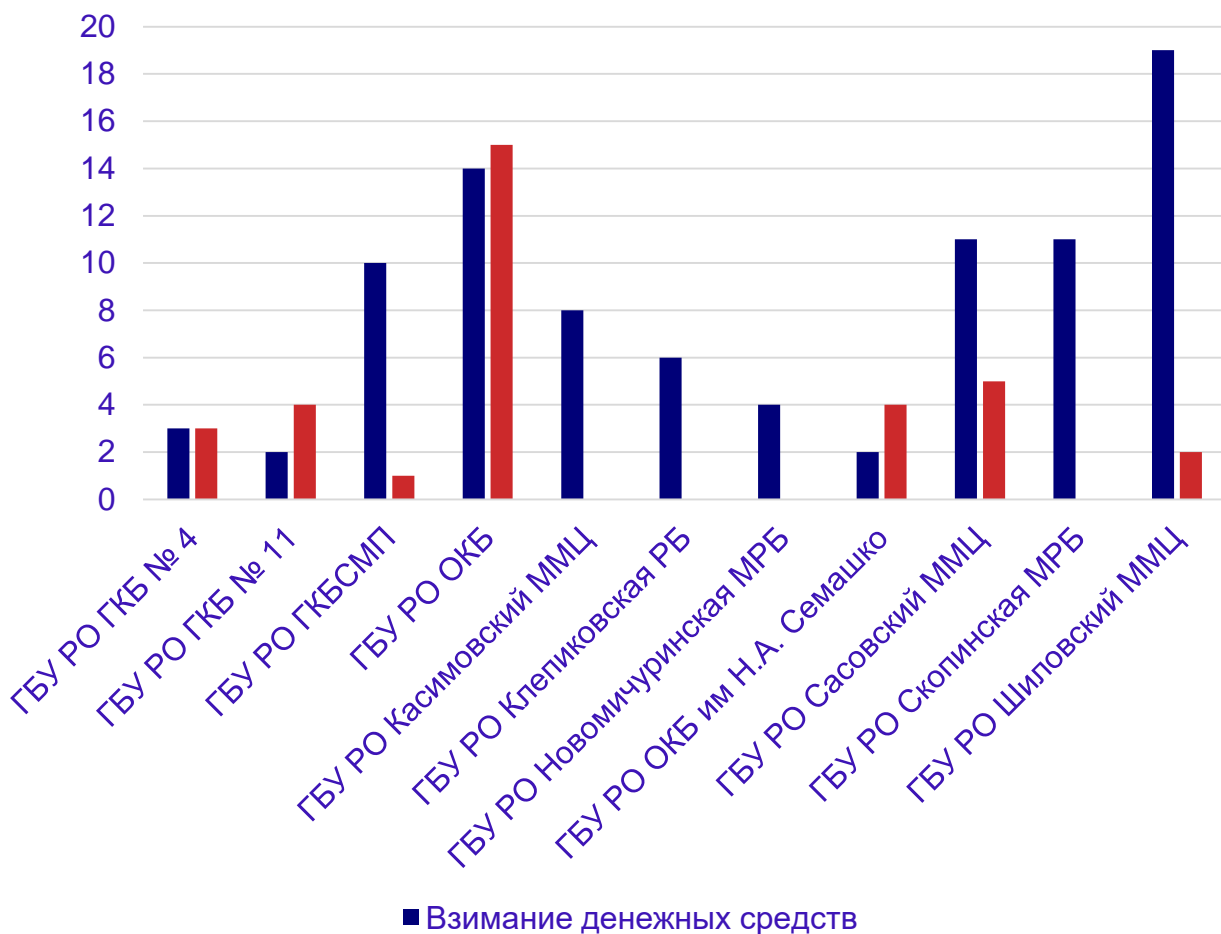


# Рейтинги филиалов по основным темам обращений по ЗПЗ (2021 г.)

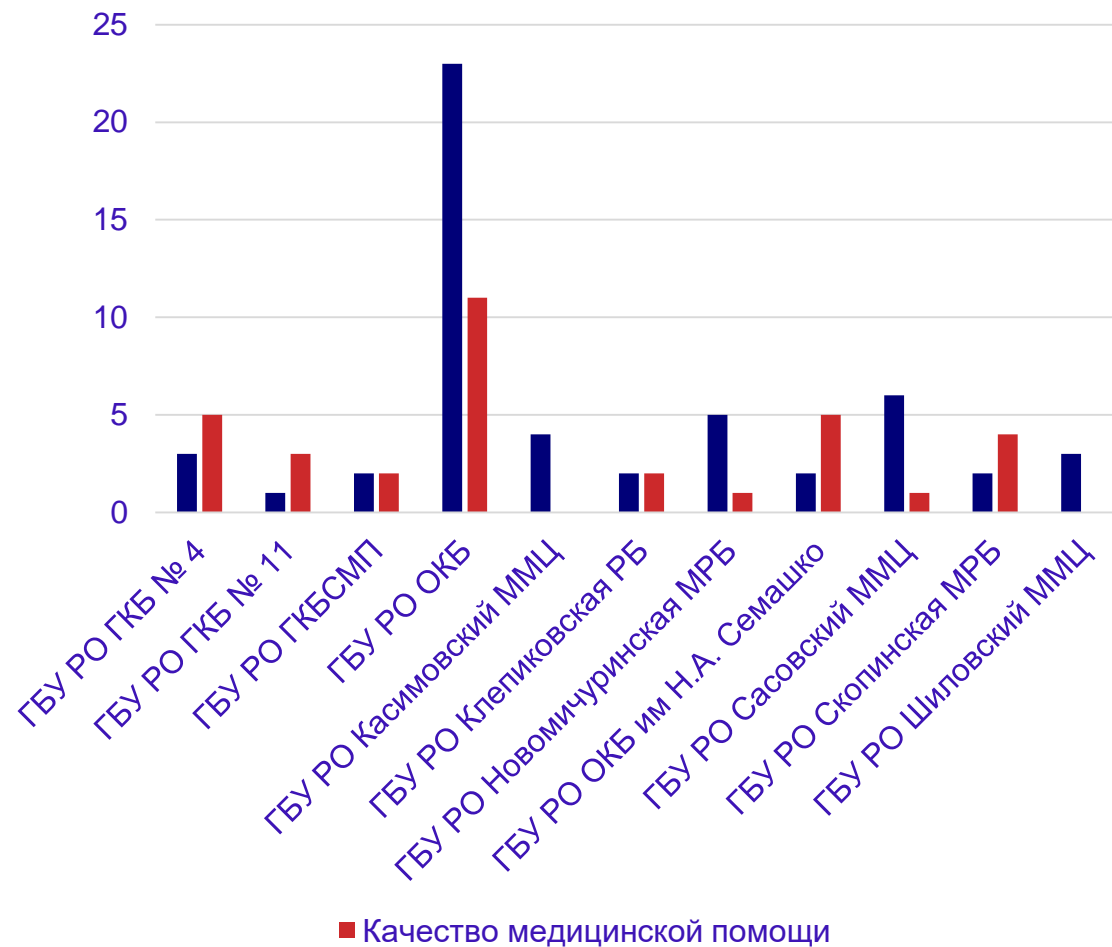
ТОП филиалов по жалобам на взимание ДС  
(на 100 тыс.)



Показатели МО РО лидирующих по  
основным причинам обоснованных жалоб  
2021г.

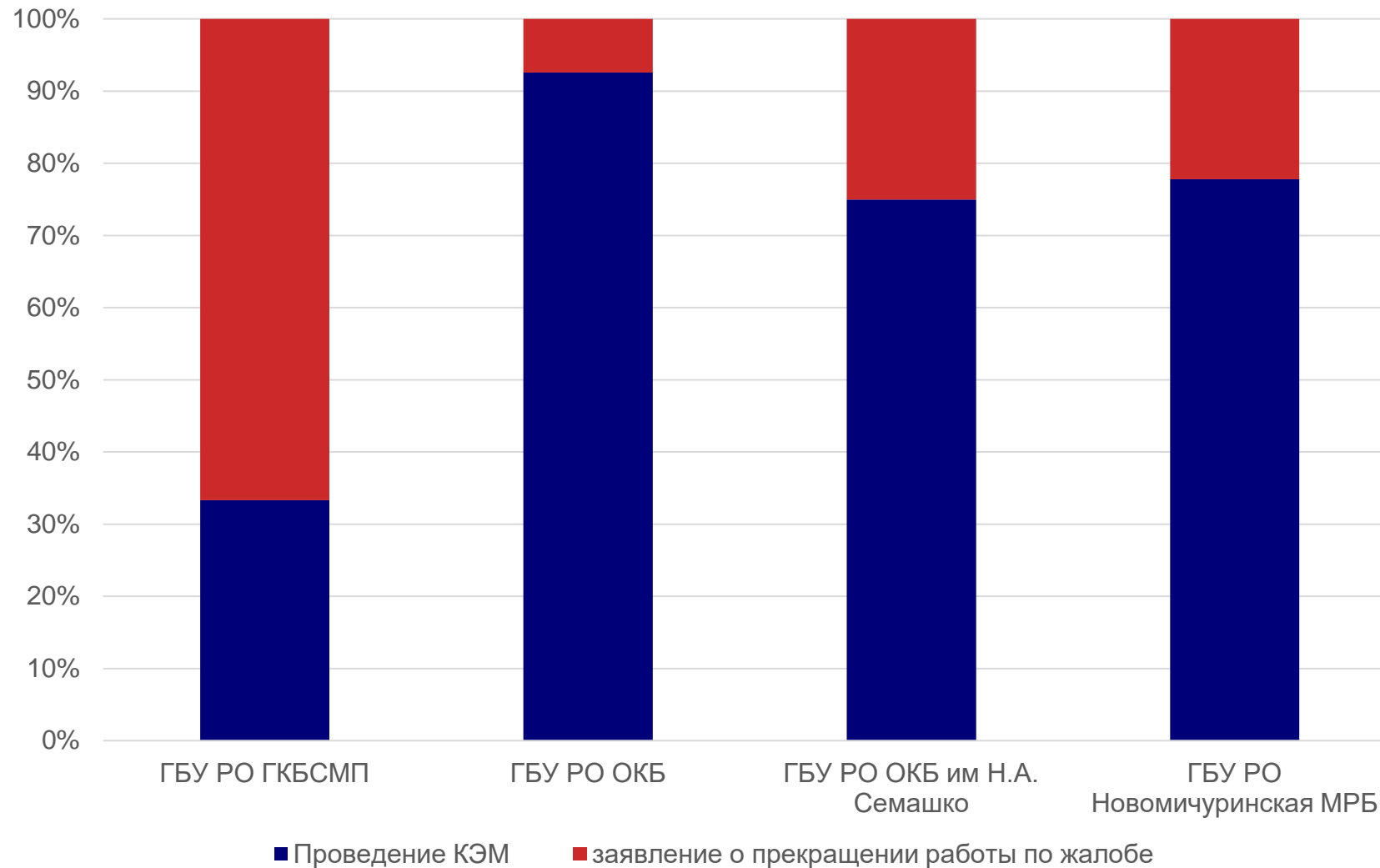


Показатели МО РО лидирующих по  
основным причинам обоснованных  
жалоб 2022г.





# Самостоятельное урегулирование МО спорных вопросов до проведения контрольно-экспертных мероприятий СМО за 2022г.

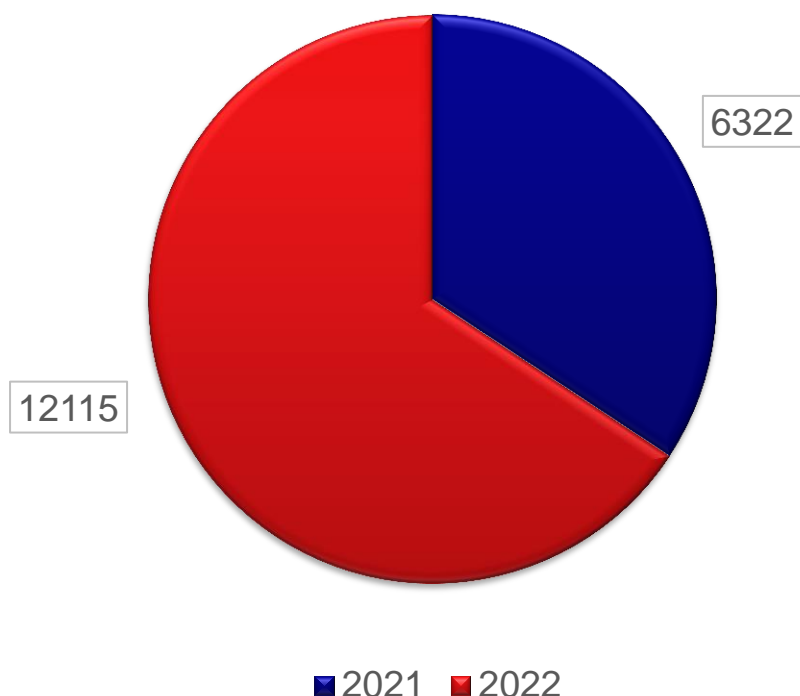


# Досудебная и судебная защита прав застрахованных

Год	2021		2022	
	досудебное	судебное решение	досудебное	судебное решение
Урегулирование				
Количество	159	7(4)	114	8(3)
Сумма, руб.	471 819	1 894 216	1 478 489	2 147 889

## Оказанное содействие в получении медицинской помощи в 2021 г. – 2022 г.

Оказанное содействие в  
получении медицинской помощи  
2021 – 2022 г.г.



### Проблемы, выявленные при работе с застрахованными лицами при устных обращениях в 2021 – 2022 г.г.

Офтальмология  
(МЦ «МегаМедикал», МЦ  
«Орехово-зубово»).

Операции по замене  
хрусталиков,  
необследованным  
пациентам. На данный  
момент тесное  
сотрудничество с 15  
пациентами, с  
осложнениями:  
2 – лишились глаза,  
4 операция была не  
показана,  
9 – долгосрочное  
лечение осложнений.

Спасибо  
за внимание!

