

Анализ деятельности страховой медицинской
организации в рамках защиты прав
застрахованных лиц при работе с обращениями
граждан за 2022– 2023 годы.

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

Виды жалоб:

Обоснованная жалоба:

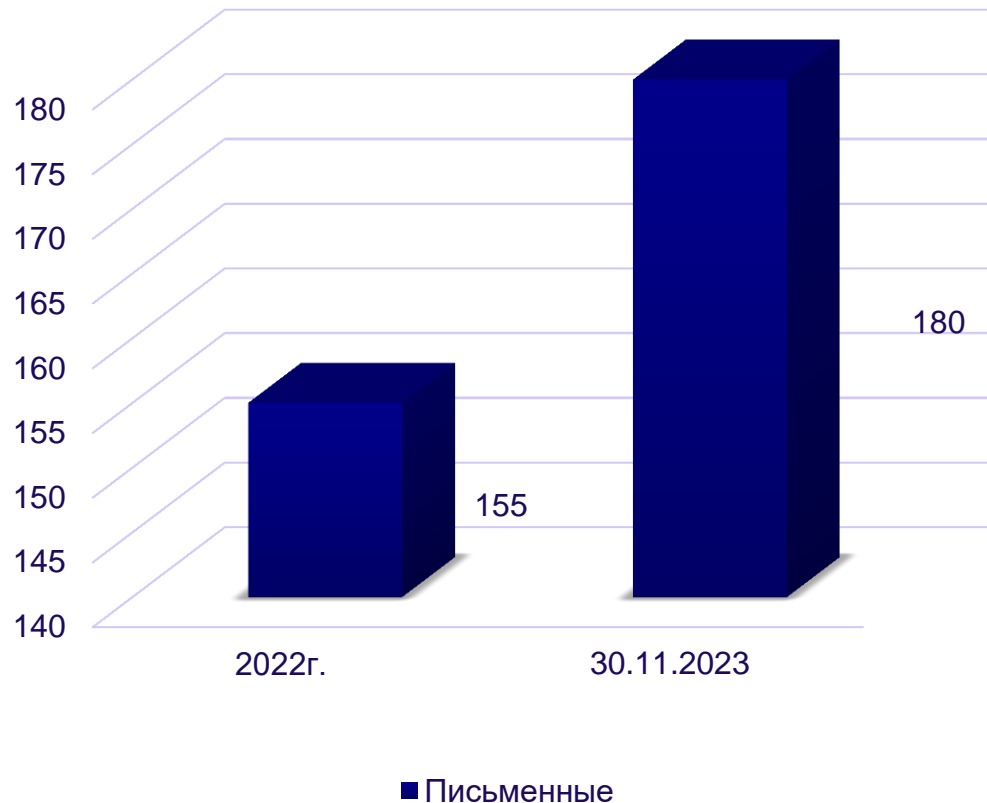
письменное обращение гражданина, по которому были организованы и проведены контрольно-экспертные мероприятия, по результатам которых выявлены нарушения оказания медицинской помощи.

Необоснованная жалоба:

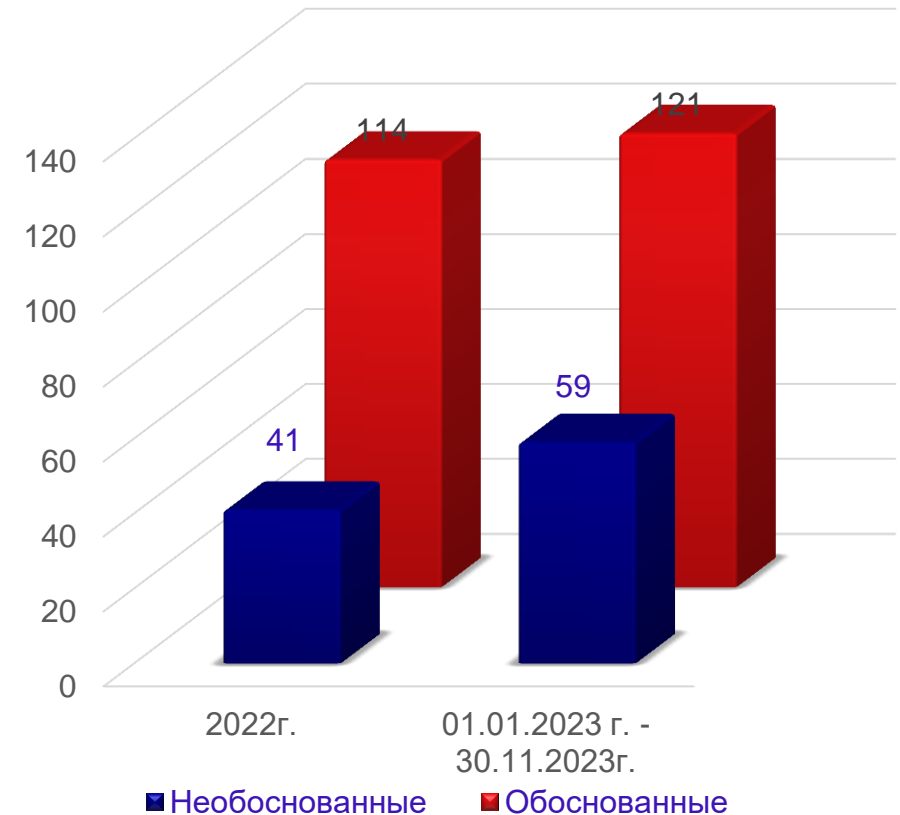
письменное обращение гражданина, по которому были организованы и проведены контрольно-экспертные мероприятия, по результатам которых нарушений при оказании медицинской помощи не выявлено.

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

Поступившие обращения граждан

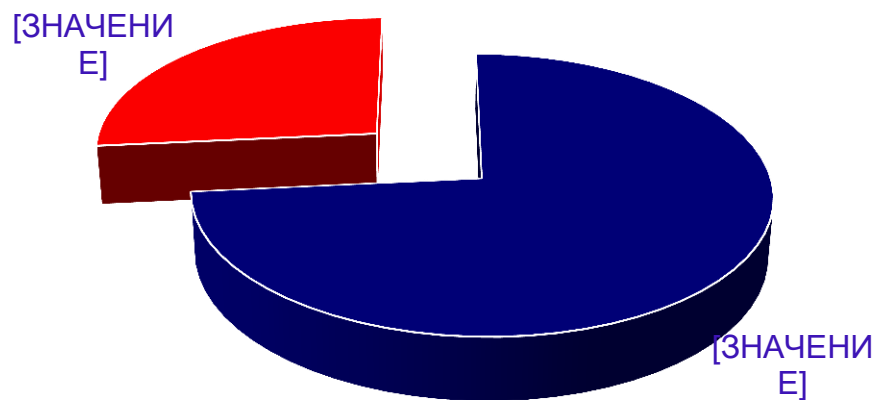


Письменные обращения граждан 2022-2023 г.



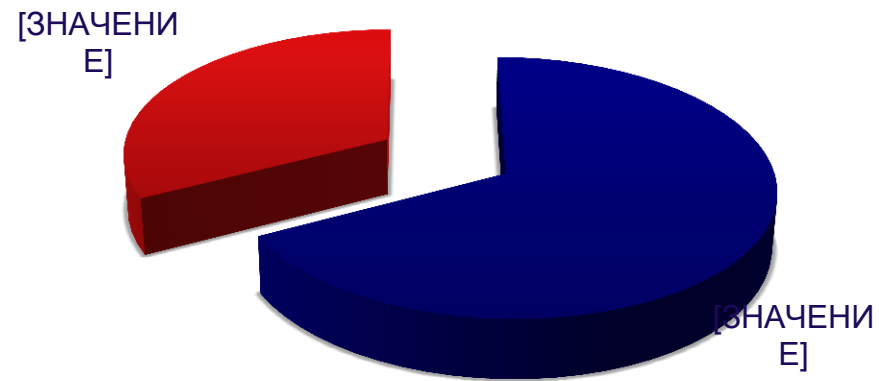
Структура жалоб, поступивших в Рязанский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» 2022 – 2023 годы.

2022 год



■ Обоснованные ■ Необоснованные

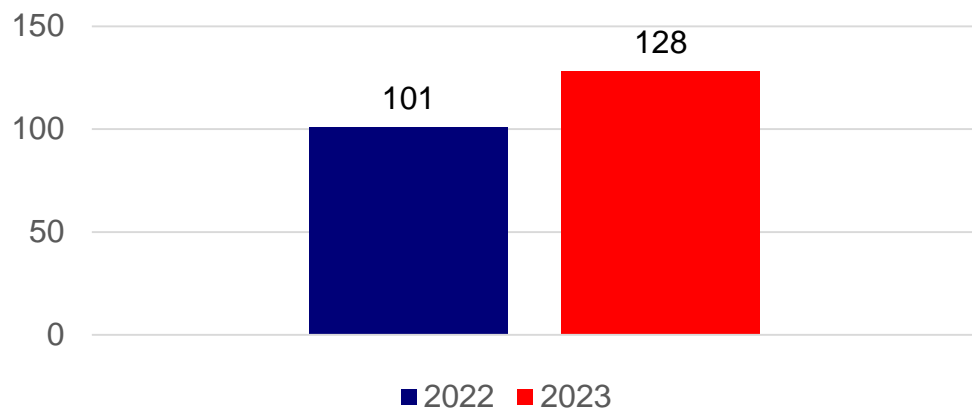
01.01.2023 – 30..2023год



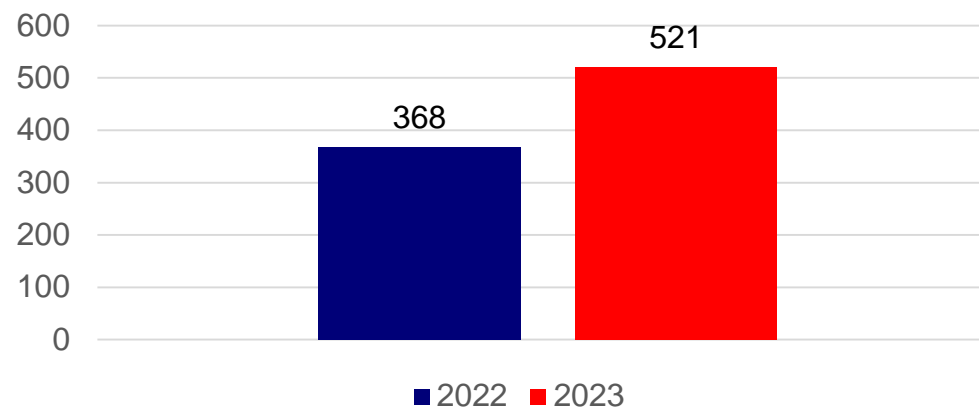
■ Обоснованные ■ Необоснованные

Контрольно-экспертные мероприятия на основании жалоб 2022 г. – 2023 г.

КОЛИЧЕСТВО ПРОВЕДЕННЫХ МЭЭ

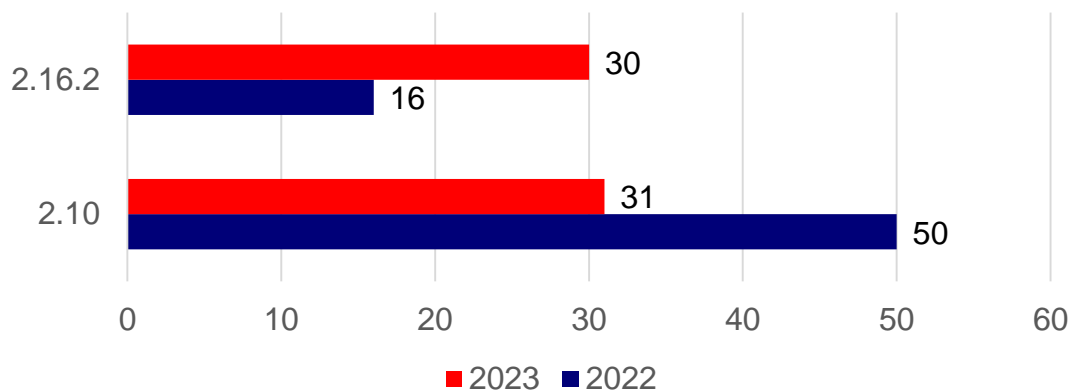


КОЛИЧЕСТВО ПРОВЕДЕННЫХ ЭКМП

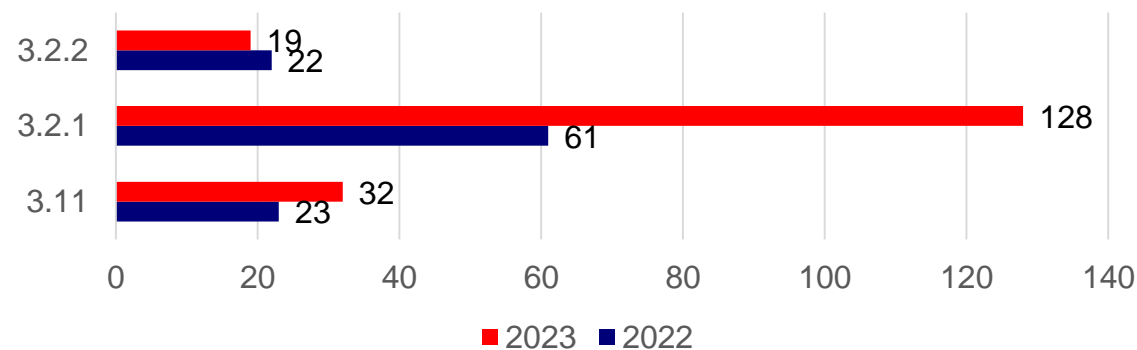


ТОП выявленных дефектов

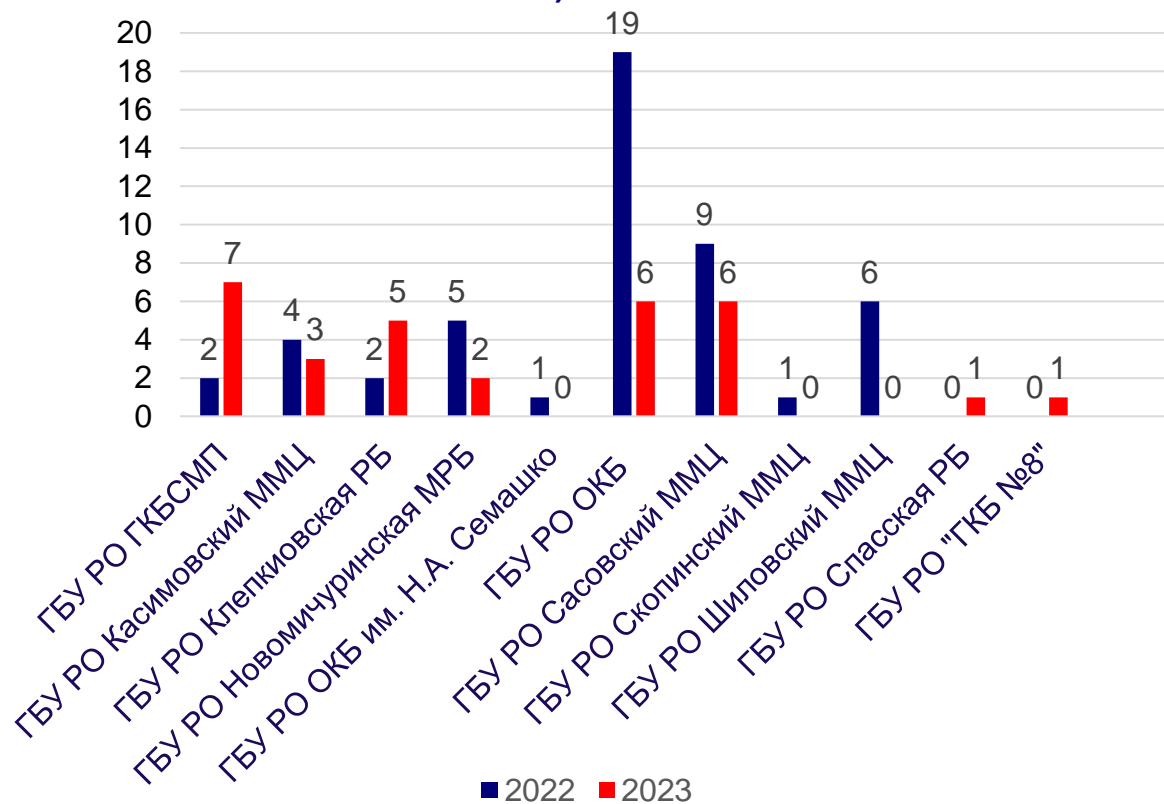
Наиболее часто встречающиеся дефекты МЭЭ



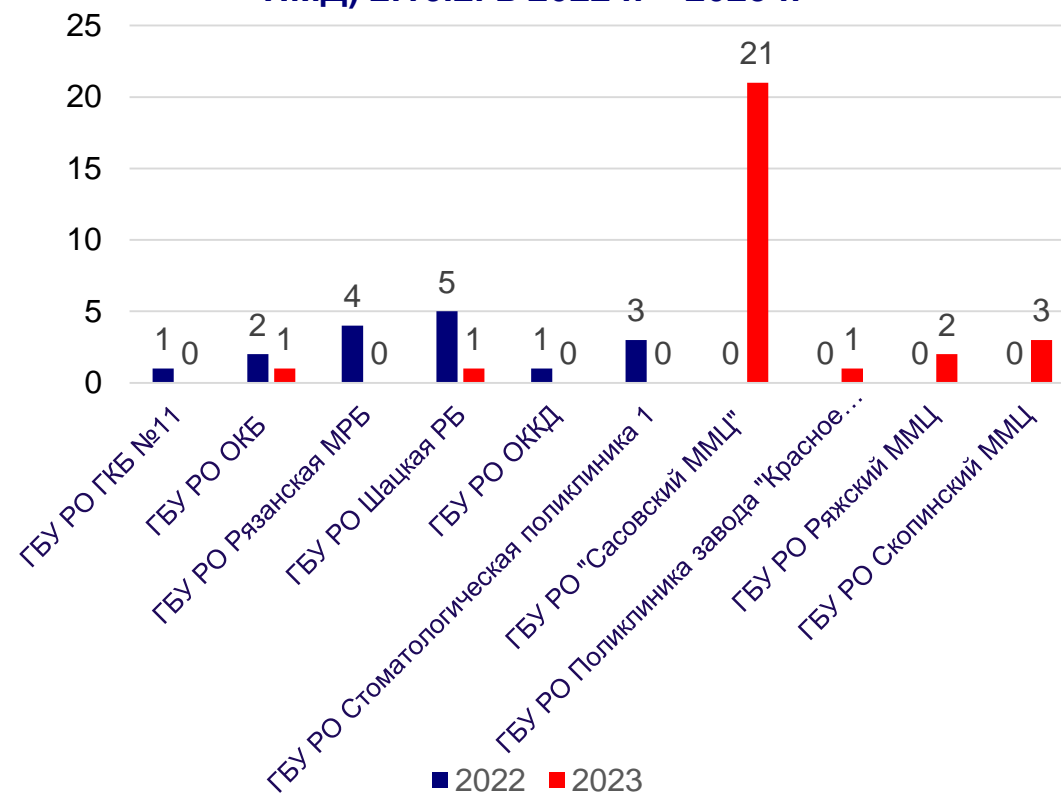
Наиболее часто встречающиеся дефекты ЭКМП



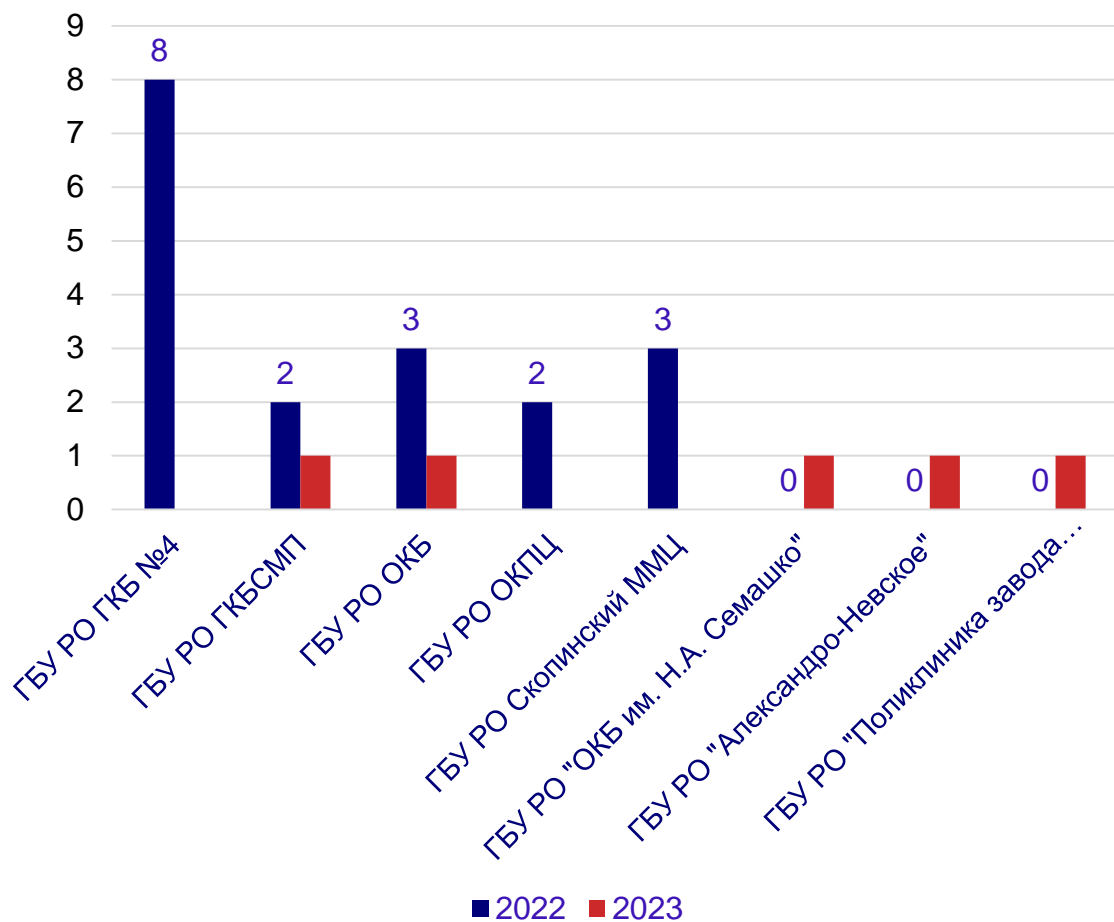
Показатели МО:
код дефекта 2.10 (взимание денежных средств за ЛП и ИМН) в 2022 г. – 2023 г.



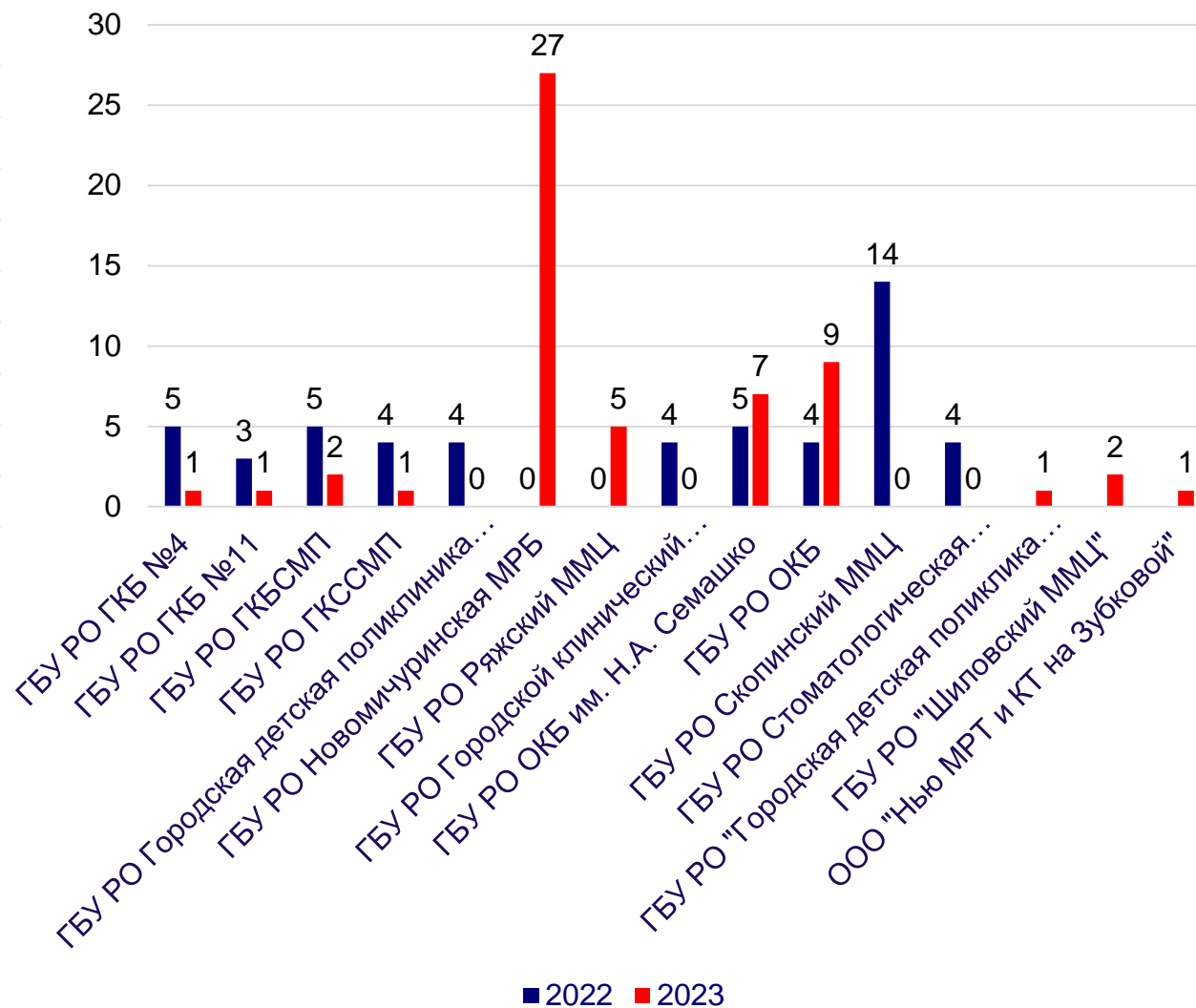
Показатели МО:
код дефекта (несоответствие счетов записям ПМД) 2.16.2. в 2022 г. – 2023 г.



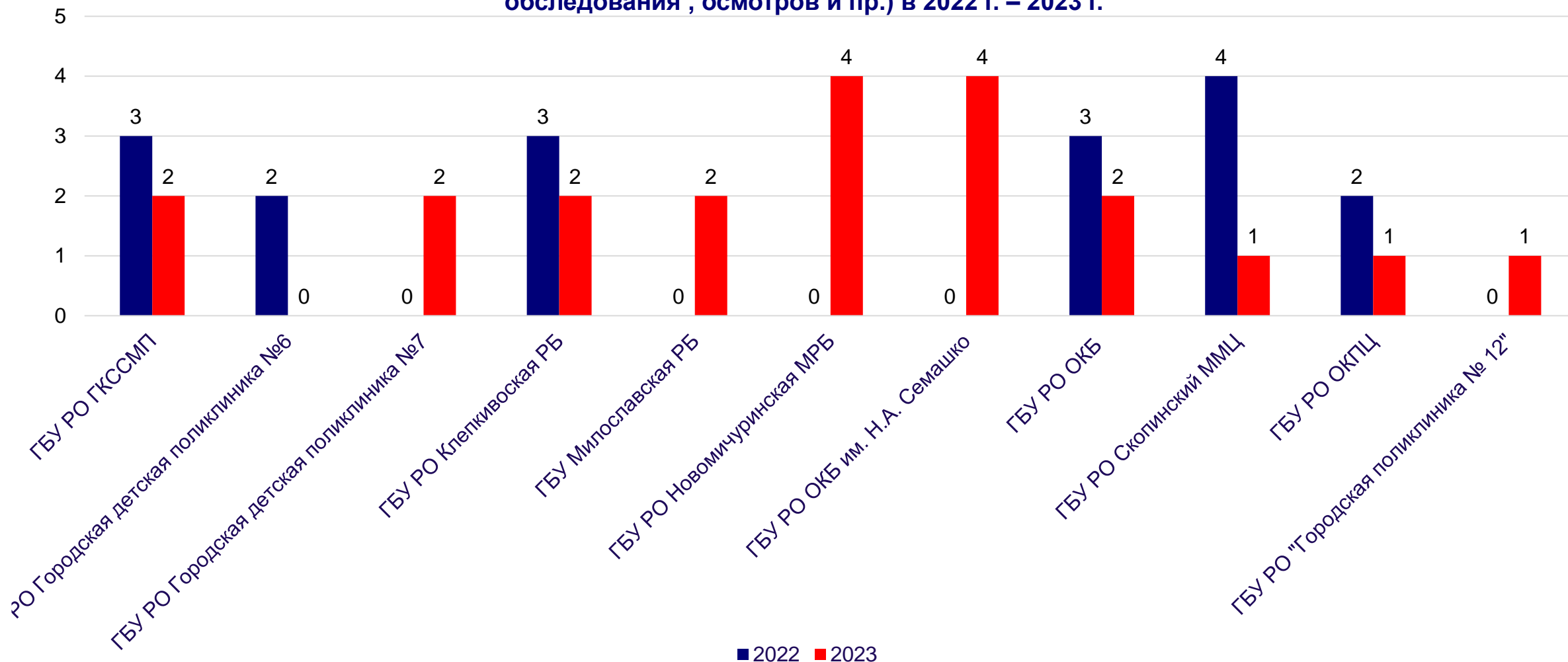
**Показатели по МО РО: код дефекта 3.2.2
(невыполнение, несвоевременное выполнение
диагностических или лечебных мероприятий,
приведших к ухудшению состояния) в 2022г. –
2023 г.**



**Показатели по МО РО: код дефекта 3.2.1
(невыполнение, несвоевременное выполнение
диагностических или лечебных мероприятий, не
приведших к ухудшению состояния) в 2022 г. – 2023 г.**



Показатели по МО РО: код дефекта 3.11 (отсутствие в медицинской документации результатов обследования, осмотров и пр.) в 2022 г. – 2023 г.

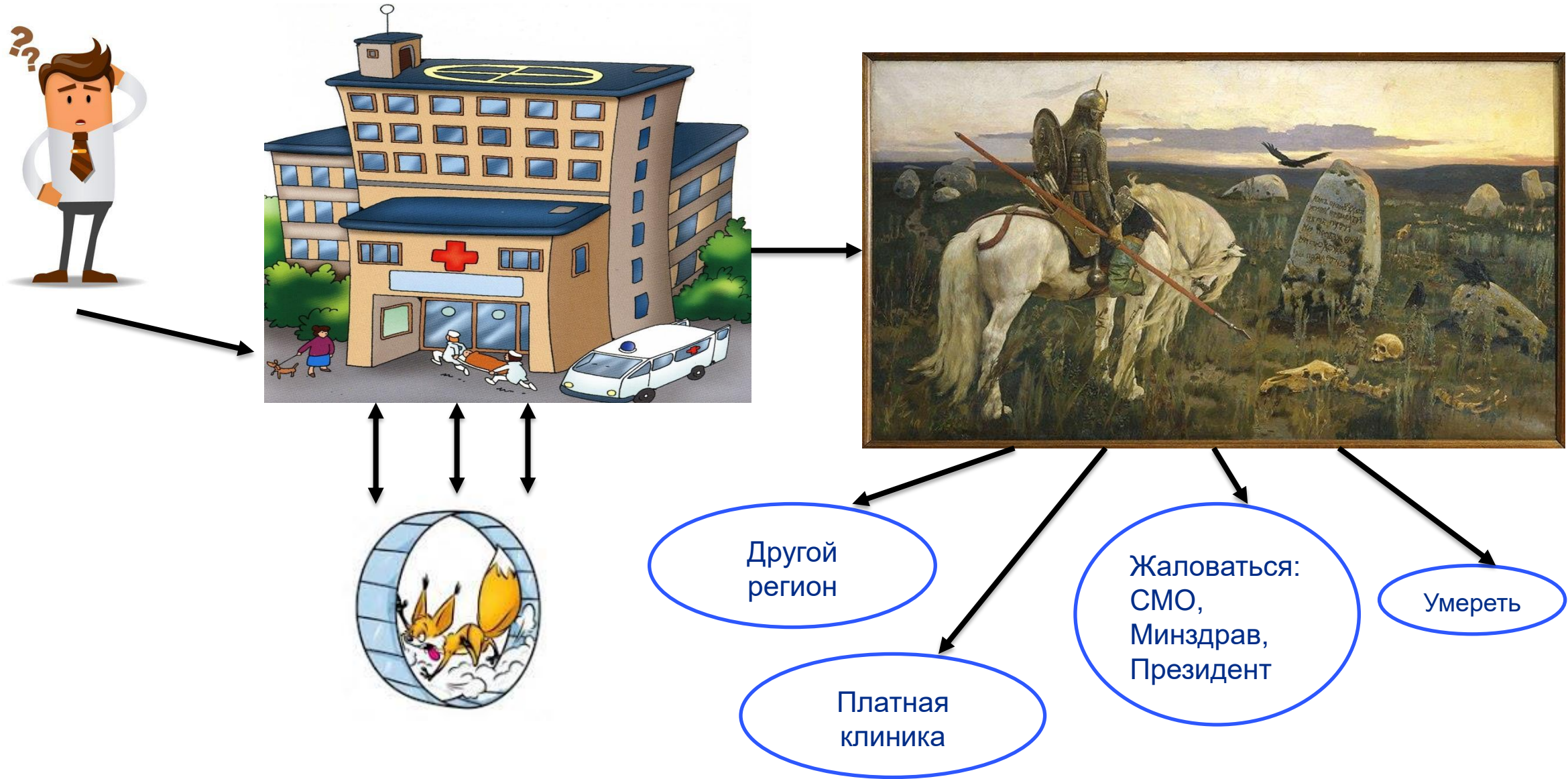


■ 2022 ■ 2023

Досудебная и судебная защита прав застрахованных

Год	2022		2023	
	досудебное	судебное решение	досудебное	судебное решение
Урегулирование				
Количество	114	8	121	10

Причины недовольства медицинской помощью пациентов (опрос)



Спасибо
за внимание!

