Количество поступивших за 1 полугодие всеми возможными способами (в "Контакт-центр» (55,4%), очно, по почте, на адреса электронной почты, переадресовано из ФФОМС, Росздравнадзора по РД, общественных организаций) обращений составило 20 712, в том числе письменных 409 (2%), что ниже показателя аналогичного периода 2023г. на 22,3% (26 675), при этом количество письменных обращений выросло на 26,4% (301).

Снижение количества обращений обусловлено снижением обращений консультативного характера о проведении профилактических осмотров на 40,4%, которые составили 7 877, против 13 219 за прошлый аналогичный период.

**Обращаем внимание на рост жалоб на 32,3% (102), поступивших за указанный период, в том числе обоснованных на 22,6% (84), относительно аналогичного периода 2023г., в том числе:**

-на организацию работы – 27 (16 (59,2%) из которых на отказ в выписке льготных рецептов, при отсутствии ЛС в аптеке), с приростом на 14,8% (23), из них:

-на сроки проведения КТ,МРТ – 5, с приростом на 60% (2);

-на сроки ожидания СМП -1, отсутствовавшие в прошлом периоде;

-на этику и деонтологию (признана обоснованной Минздравом РД) – 1, отсутствовали в прошлом периоде;

-на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи – 23, с приростом на 84% (3).

Число обоснованных жалоб на лекарственное обеспечение, взимание денежных средств за оказанную медицинскую, в том числе лекарственную помощь, на отказ в оказании медицинской помощи, находятся на том же уровне, что и за предыдущий аналогичный период.

Тематика причин обоснованных жалоб находит прямое отражение и в результатах, проводимых социологических опросов граждан на предмет удовлетворенности работой медицинских организаций, доступностью медицинской помощи.

Превалирующую долю причин неудовлетворенности (в условиях стационара, амбулатория) опрошенные в медицинской организации и вне ее респонденты, также отмечают вопросы:

-организации работы медицинской организации, в т.ч.:

-длительность сроков ожидания приема врача, консультации специалистов, проведения лабораторно-диагностических исследований, длительность госпитализации;

-лекарственного обеспечения.

Удельный вес обоснованных жалоб, урегулированных в досудебном порядке составил 98,8% (84), 1 жалоба, с возмещением денежных средств застрахованному лицу рассмотрена с участием ТФОМС РД в судебном порядке.

За указанный период по результатам проведенных 105 МЭЭ и 44 внеплановых ЭКМП медицинскими организациями возмещены гражданам, необоснованно затраченные ими денежные средства при получении медицинской помощи в рамках ОМС на сумму 165 177 руб.

Продолжают иметь место отказы медицинскими работниками в выдаче направлений на получение необходимой медицинской помощи (по всем ее условиям) в медицинские организации всех форм собственности, участвующие в реализации Территориальной программы ОМС Республики Дагестан, утвержденной Постановлением Правительства Республики Дагестан, функционирующие в системе ОМС на равных условиях, в целях повышения доступности и качества оказываемой медицинской помощи, что влечет за собой применение экономических санкций к медицинским организациям, росту обоснованных жалоб и вынужденному получению застрахованными лицами медицинской помощи на платной основе, ввиду большой очередности, неисправности оборудования, превышения утвержденных программой допустимых сроков ожидания в государственных бюджетных учреждениях.

Также, обращает на себя внимание ситуация с непредставлением, не своевременным представлением (65% от запрошенных) медицинскими организациями первичной медицинской документации, при проведении контрольно-экспертных мероприятий по жалобам застрахованных лиц, непредставление на оплату случаев оказанной медицинской помощи, в том числе с летальным исходом, принуждение, со слов заявителей, медицинскими работниками отзыва (21 за указанный период), ранее направленных жалоб застрахованных лиц, о чем АО «Макс-М» регулярно информирует Минздрав РД, что не позволяет в полной мере защищать, либо восстанавливать нарушенные права граждан, обеспечивать гарантированное законодательством право на получение бесплатной медицинской помощи.

На основании вышеизложенного, обязать руководителей медицинских организаций принять необходимые меры, направленные на недопущение медицинскими работниками нарушений законодательных прав граждан, предупреждение и рост жалоб застрахованных лиц, применение экономических санкций к медицинским организациям, что существенно отражается на показателях эффективности работы учреждений здравоохранения, доступности и качества оказываемой медицинской помощи республики, о результатах принятых мер просим проинформировать ТФОМС РД.

Обоснованные жалобы в разрезе МО прилагаются.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Медицинская организация | Обоснованные жалобы | на нарушение прав на выбор медицинской организации | на организацию работы медицинской огранизации, всего, в том числе: | на этику и деонтологию | на оказание медицинской помощи, всего, в том числе: | на лекарственное обеспечение | на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС | на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой | Сумма возмещения | на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах |
|  |  | **3** | **3.3** | **3.5** | **3.5.10** | **3.6** | **3.8** | **3.10** | **3.11** | **165 177** | **3.14** |
|  | **Итого** | **84** | **2** | **28** |  | **20** | **1** | **1** | **8** |  | **24** |
| **Городские МО-24** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | ГБУ РД "РКБ" | 4 |  |  |  | 2 | 1 |  | 1 | 73 597 |  |
| 2 | ГБУ РД "РДЦ" | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | ГБУ РД "РОБ" | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | ГБУ РД "ДРКБ" | 3 |  | 2 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 5 | ГБУ РД "РЦОЗП и СМ" | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 6 | ГБУ РД "РЦТиО" | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 7 | ГБУ РД "ГЦ" | 2 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 |
| 8 | ГБУ РД "ГКБ-1" | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |
| 9 | ГБУ РД "Роддом 1" | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 10 | ГБУ РД "Д.Поликлиника № 3" | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | ГБУ РД "Поликлиника № 2" | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | ГБУ РД "Поликлиника № 3" | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 13 | ГБУ РД "Поликлиника № 6" | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | ГБУ РД "Поликлиника № 7" | 4 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 15 | ГБУ РД "Поликлиника № 8" | 3 |  | 1 |  |  |  |  |  |  | 2 |
| 16 | ГБУ РД "Поликлиника № 9" | 5 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  | 3 |
| 17 | ГБУ РД "Избербашская ЦГБ" | 3 |  | 1 |  | 1 |  |  | 1 | 909 |  |
| 18 | ГБУ РД "Дербентская ЦГБ" | 3 |  | 2 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 19 | ГБУ РД "Буйнакская ЦГБ" | 1 |  |  |  |  |  |  | 1 | 37 760 |  |
| 20 | ГБУ РД "Кизилюртовская ЦГБ" | 7 |  | 3 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 21 | ГБУ РД "Хасавюртовская ЦГБ" | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 22 | ГБУ РД "Новолакская ЦГБ" | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 23 | ГБУ РД "Каспийская ЦГБ" | 5 |  | 2 |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 24 | ГБУ РД "Кизлярская ЦГБ" | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |
| **Районные МО - 13** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | ГБУ РД "Карабудахкентская ЦРБ" | 2 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 |
| 2 | ГБУ РД "Казбековская ЦРБ" | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | ГБУ РД "Бабаюртовкая ЦРБ" | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | ГБУ РД "Буйнакская ЦРБ" | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | ГБУ РД "Хасавюртовская ЦРБ" | 3 |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 19 549 | 1 |
| 6 | ГБУ РД "С-Стальская ЦРБ" | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 7 | ГБУ РД "Кизлярская ЦРБ" | 2 |  | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 8 | ГБУ РД "Ботлихская ЦРБ" | 1 |  |  |  |  |  |  | 1 | 5957 |  |
| 9 | ГБУ РД "Лакская ЦРБ" | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 10 | ГБУ РД "Табасаранская ЦРБ" | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 11 | ГБУ РД "Тляратинская ЦРБ" | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 12 | ГБУ РД "Хивская ЦРБ" | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 13 | ГБУ РД "Хунзахская ЦРБ" | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| **Иные формы собственности - 8** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | ЧУЗ "РЖД-Медицина" г. Махачкала | 4 |  |  |  |  |  |  | 2 | 24 000 | 2 |
| 2 | ФКУЗ МСЧ МВД России | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | ООО "Нейрореабилитация" | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 4 | ООО "МЦ Здоровье" г.Дербент | 2 |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 3 405 |  |
| 5 | ООО "МЦ Здоровье" | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | ООО "Медпрофцентр" | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | ООО "МЦ Инклиник" | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |
| 8 | Стомцентр ЗМ | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |