

За 1 полугодие 2021 года специалистами ООО «СМО «Спасение» было рассмотрено 2600 устных и 47 письменных обращений застрахованных лиц и их представителей.

673 устных обращения 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.

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

18 письменных обращений были признаны жалобами, по ним были проведены контрольно-экспертные мероприятия.

16 жалоб были признаны обоснованными, из них:

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

- 6 жалоб были связаны с лекарственным обеспечением в стационаре (застрахованные и их родственники были вынуждены приобретать лекарственные препараты из личных средств).

По всем жалобам на качество медицинской помощи были проведены целевые экспертизы, с привлечением внештатных врачей-экспертов, включенных в реестр экспертов системы обязательного медицинского страхования Республики Татарстан.

По всем жалобам на лекарственное обеспечение в стационаре врачами-экспертами ООО «СМО «Спасение» были проведены медико-экономические экспертизы.

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

1. ГАУЗ «РКБ МЗ РТ»
2. ГАУЗ «Городская больница № 5», г. Набережные Челны
3. ГАУЗ «Городская больница № 2», г. Набережные Челны
4. ГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи», г. Набережные Челны
5. ГАУЗ «Городская поликлиника № 10», г. Казань
6. ООО «Медицинское объединение «Спасение», г. Казань

Нарушения по лекарственному обеспечению в период стационарного лечения были выявлены в следующих медицинских организациях:

1. ГАУЗ «Набережночелнинская инфекционная больница»
2. ГАУЗ «Городская клиническая больница № 16», г. Казань

3. ГАУЗ «Клиника медицинского университета», г. Казань

По результатам рассмотрения жалоб всем заявителям были даны письменные ответы с изложением проведённой работы. В тех случаях, когда медицинская помощь была оказана с нарушениями, повлёкшими ухудшение состояния здоровья, а также в случаях, когда застрахованные были вынуждены приобретать лекарственные средства в период стационарного лечения, заявителям было предложено содействие в защите нарушенных прав в судебном порядке.