

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

За 1 квартал 2022 года специалистами ООО «СМО «Спасение» было рассмотрено 1117 устных и 20 письменных обращений застрахованных лиц и их представителей.

429 устных обращений были переданы в отдел защиты прав застрахованных для консультации и содействия в оказании медицинской помощи.

Содействие было оказано по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе: 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.

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

7 письменных обращений были признаны жалобами, были проведены контрольно-экспертные мероприятия. 4 жалоб были признаны обоснованными, из них:

- 1 жалоба была связана с оказанием медицинской помощи;

- 2 жалобы были связаны с возвратом денежных средств, затраченных на проведение диагностических обследований;

- 1 жалоба была связана с лекарственным обеспечением при получении медицинской помощи в стационаре ГАУЗ «Актанышская ЦРБ».

По жалобе на оказание медицинской помощи была проведена экспертиза качества медицинской помощи в ГАУЗ "ГКБ № 7" г. Казани 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.

По жалобам связанным с возвратом денежных средств, затраченных на проведение диагностических обследований были проведены экспертизы качества медицинской помощи в ООО «Клиника Дружковых» и ГАУЗ "ГКБ № 7" г. Казани с привлечением внештатных врачей-экспертов, включенных в реестр экспертов системы обязательного медицинского страхования Республики Татарстан.

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.