

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

За 2 квартал 2022 года специалистами ООО «СМО «Спасение» было рассмотрено 961 устное и 23 письменных обращений застрахованных лиц и их представителей.

191 устное обращение было передано 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).

3 письменных обращений были признаны жалобами, были проведены контрольно-экспертные мероприятия. все жалобы были признаны обоснованными, из них:

- 2 жалобы были связаны с оказанием медицинской помощи;
- 1 жалоба была связана с вопросом организации и качества медицинской помощи.

По жалобам на оказание медицинской помощи были проведены экспертизы качества медицинской помощи в ГАУЗ «Бугульминская центральная районная больница» и ООО «Стоматологическая поликлиника № 9» с привлечением внештатных врачей-экспертов, включенных в реестр экспертов системы обязательного медицинского страхования Республики Татарстан.

По жалобе на организацию и качество медицинской помощи был направлен запрос в ГАУЗ «Клиническая больница № 2». По результату данного запроса жалоба застрахованной была удовлетворена в полном объеме.

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.