

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

За 4 квартал 2021 года специалистами ООО «СМО «Спасение» было рассмотрено 1641 устных и 52 письменных обращений застрахованных лиц и их представителей.

629 устных обращений 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.

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

12 письменных обращений были признаны жалобами, были проведены контрольно-экспертные мероприятия. 9 жалоб были признаны обоснованными, из них: - 8 жалобы были связаны с оказанием медицинской помощи; - 1 жалоба была связана с лекарственным обеспечением при получении медицинской помощи в стационаре ГАУЗ Тукаевская ЦРБ при лечении от НКВИ.

По жалобам на оказание медицинской помощи были проведены медико-экономическая экспертиза и целевые экспертизы качества, 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.

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

1. ООО "МО "Спасение", г. Казань;
2. ГАУЗ «Городская поликлиника № 10», г. Казань;
3. ГАУЗ «Городская поликлиника № 4 им. Л.Н. Ганиевой», г. Н.Челны;
4. ООО «Центр новых технологий РСР», г. Казань;
5. ГАУЗ РТ «БСМП», г. Казань;
6. ГАУЗ "ЦГКБ № 18 им. Проф. К.Ш. Зыятдинова", г. Казань;
7. ГАУЗ "Городская поликлиника № 6", г. Н.Челны;
8. ГАУЗ "ГКБ № 7", г. Казань.

Нарушение по лекарственному обеспечению было выявлено в женской консультации ГАУЗ «Тукаевская центральная районная больница».

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.