

Информация о выявленных по обращениям застрахованных лиц нарушениях при предоставлении медицинской помощи в 2021 году

Отдел медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных является структурным подразделением акционерного общества «Чувашская медицинская страховая компания». Основной целью отдела является экспертиза и контроль объемов и качества медицинской помощи населению лечебными учреждениями, а так же защита прав и интересов застрахованных.

В своей работе отдел руководствуется нормативными документами:

- Федеральный закон от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 29.11.2010г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».
- Приказ ФФОМС от 28.02.2019 № 36 «Об утверждении порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию».
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.03.21 №231н «Об утверждении порядка проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию застрахованным лицам, а также ее финансового обеспечения».
- Постановление Правительства Российской Федерации «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов».
- Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам в Чувашской Республике на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов».
- Тарифное соглашение по обязательному медицинскому страхованию в Чувашской Республике на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов.
- Методические рекомендаций Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации и Федерального фонда обязательного медицинского страхования.

Отдел медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных в 2021 году осуществлял свою деятельность на основании лицензии, а так же в соответствии с Уставом АО «Чувашская МСК», комплексным планом работы АО «Чувашская МСК» и планом отдела.

Медико-экономическая экспертиза

В 2021 году в медицинских организациях г. Новочебоксарска, г. Чебоксары, а также лечебных учреждениях Чувашской Республики проведено 6686 медико-экономических экспертиз, что позволило проверить 18929 случаев оказания медицинской помощи, из них:

- амбулаторно-поликлиническая помощь - 10434 случая,
- стационарная помощь - 4000 случаев,
- стационаророзамещающая медицинская помощь - 1901 случай,
- скорая медицинская помощь вне медицинской организации - 2594 случаев.

Из рассмотренных случаев выявлены страховые случаи, содержащие нарушения, т. е. признаны дефектными 1674 случая оказания медицинской помощи, из них:

- 1423 случая - в амбулаторно-поликлинических условиях,
- 81 случай - в условиях круглосуточного стационара,
- 66 случаев - в условиях дневного стационара,
- 104 случая - скорой медицинской помощью вне медицинской организации.

Анализ выявленных нарушений при проведении медико-экономических экспертиз показал, что основными дефектами являются:

- дефекты оформления медицинской документации - 60 %,
- нарушения, связанные с предъявлением на оплату счетов и реестров счетов - 32,9 %.

Основные дефекты:

Виды дефектов	Всего	В том числе :			
		амбулаторная медицинская помощь	стационарная медицинская помощь	медицинская помощь в условиях дневных стационаров	скорая медицинская помощь вне медицинской организации
Дефекты оформления первичной медицинской документации	1127	897	68	67	95
Нарушения, связанные с предъявлением на оплату счетов и реестров счетов	617	591	16	1	9
Нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц	102	26	0	0	76
Нарушения при оказании медицинской помощи	30	29	1	0	0

Экспертиза качества медицинской помощи

В 2021 году в медицинских организациях г. Новочебоксарска, г. Чебоксары, а также лечебных учреждений Чувашской Республики проведено 8788 экспертиз качества медицинской помощи, что позволило проверить 10816 случаев оказания медицинской помощи.

Случаи рассмотрения страховых случаев по видам медицинской помощи распределились следующим образом:

- амбулаторно-поликлиническая помощь - 6014 случаев,
- стационарная помощь - 3363 случая,
- стационарозамещающая медицинская помощь - 693 случая,
- скорая медицинская помощь вне медицинской организации - 746 случаев.

Из рассмотренных случаев выявлены страховые случаи, содержащие нарушения, т. е. признанные дефектными 4758 случаев оказания медицинской помощи, из них:

- 2797 случаев - в амбулаторно-поликлинических условиях,
- 1372 случая - в условиях круглосуточного стационара,
- 239 случаев - в условиях дневного стационара,
- 350 случаев - скорой медицинской помощью вне медицинской организации

Анализ выявленных нарушений при проведении экспертиз качества медицинской помощи показал, что основными дефектами являются:

- нарушения при оказании медицинской помощи - 50 %,
- дефекты оформления медицинской документации - 44,4 %.

Основные дефекты:

Виды дефектов	Всего	В том числе :			
		амбулаторная медицинская помощь	стационарная медицинская помощь	медицинская помощь в условиях дневных стационаров	скорая медицинская помощь вне медицинской организации
Нарушения при оказании медицинской помощи	2674	1004	1145	206	319
Дефекты оформления первичной медицинской документации	2375	1755	379	66	175
Нарушения, связанные с предъявлением на оплату счетов и реестров счетов	257	180	51	4	22
Нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц	40	33	0	0	7

Защита прав застрахованных

В основе деятельности по обеспечению защиты прав застрахованных лежит работа с письменными обращениями и жалобами граждан, а так же ответы на вопросы по телефону «горячей линии».

Всего в 2021 году было рассмотрено 396 письменных и устных обращений (из них по телефону горячей линии – 320, из которых на номер 88002019546 -154, и на номер (8352)730442 - 166), 379 обращений за консультацией, 17 жалоб (из которых 3 признаны обоснованными).

Обращения за консультацией:

- о выборе или замене страховой медицинской организации - 23,
- об обеспечении выдачи полисов ОМС - 65,
- о выборе медицинской организации - 5,
- об организации работы медицинской организации - 60,
- об оказании медицинской помощи - 29,
- о проведении профилактических мероприятий - 1,
- о лекарственном обеспечении - 8,
- о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования - 17,
- прочие - 171.

За 2021 год проведена 61 экспертиза качества оказания медицинской помощи по поступившим обращениям граждан. Из них выявлено 37 дефектов. По результатам экспертиз к медицинским организациям, допустившим нарушения, применены штрафные санкции.

Все обращения и жалобы граждан рассматриваются в установленном нормативными документами порядке, при устном обращении даются разъяснения по интересующим застрахованных лиц вопросам. Результаты рассмотрения этих заявлений регистрируются путем фиксации решения об обоснованности претензий и финансовых последствиях или других решений.

Начальник отдела медицинской экспертизы
и защиты прав застрахованных

Куданкина Т.Г.