**Справка по организации защиты прав застрахованных лиц**

**в сфере обязательного медицинского страхования**

**Кировской области за январь-март 2023 года**

Рассмотрение обращений граждан, осуществление деятельности по защите прав и законных интересов застрахованных лиц является одним из приоритетных направлений сферы обязательного медицинского страхования (далее – ОМС).

В Кировской области работа по защите прав граждан в сфере ОМС осуществляется специалистами Кировского областного территориального фонда обязательного медицинского страхования (далее – ТФОМС Кировской области) и четырех филиалов страховых медицинских организаций (далее – СМО):

- Кировский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»;

- филиал АО «МАКС-М» в г. Кирове;

- филиал ООО «СК «Ингосстрах-М» в г. Кирове;

- филиал ООО «Капитал МС» в Кировской области.

* **Обращения застрахованных лиц**

Обращения застрахованных лиц поступали в ТФОМС Кировской области и СМО в устной и письменной форме.

За 3 мес. 2023 года от граждан в ТФОМС Кировской области и СМО поступило 5908 обращений, что на 1,2 % больше, чем за аналогичный период прошлого года (5041).

***Структура обращений, поступивших за 3 мес. 2023 года***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений | Всего | Устные обращения | | Письменные обращения | |
| Абс. число | % | Абс. число | % |
| Всего, обращений от застрахованных лиц | 5908 | 5122 | 86,7 | 786 | 13,3 |
| Жалоб | 46 | 0 | 0 | 46 | 100,0 |
| Обращения за разъяснениями | 5862 | 5122 | 87,4 | 740 | 12,6 |

Доля обращений застрахованных лиц за письменными разъяснениями составила 13,3% от общего числа обращений в отчетном периоде, в структуре обращений за письменными разъяснениями преобладают обращения по другим причинам – 76,9%.

В отчетном периоде в сравнении с 3 мес. 2022 года общее количество устных обращений за разъяснениями возросло на 5%, в структуре обращений за устными разъяснениями преобладают обращения связанные с обеспечением выдачи полисов ОМС – 41,8%.

* **Досудебная и судебная защита прав застрахованных лиц**

Количество обращений застрахованных лиц с жалобами за отчетный период возросло на 12,2% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года и составило 46 жалоб (41 – 3 мес. 2022).

В порядке досудебной защиты прав граждан ТФОМС Кировской области и СМО удовлетворено 26 жалоб, что составляет 56,5% от общего количества рассмотренных жалоб.

***Структура причин обоснованных жалоб***

Основной причиной обоснованных жалоб граждан за 3 мес. 2023 года, как и в аналогичном периоде прошлого года, являлось качество медицинской помощи в том числе, невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий (не проведены необходимые лабораторные и диагностические исследования, не назначены или не проведены консультации узких специалистов при наличии показаний, нарушены инструкции по применению лекарственных препаратов).

В отчетном периоде взимание денежных средств за медицинскую помощь, подлежащую оплате за счет средств ОМС, производились МО в связи с тем, что пациенту не выдано направление на обследование и анализы были выполнены платно (определение антител к лямблиям крови, определение антител к антигенам 4 гельминтов, определение антител к аскаридам, специфические иммуноглобулины E). По результатам контрольно-экспертных мероприятий, проведенных СМО в досудебном порядке застрахованному лицу возмещены денежные средства в сумме 3412,0 руб. (3 мес. 2022 – 3157,0 руб.).

* **Возмещение расходов на оплату оказанной медицинской помощи застрахованному лицу вследствие причинения вреда его здоровью (иски в порядке регресса)**

За 3 мес. 2023 года в суд предъявлено 59 исковых заявлений о возмещении расходов на оплату оказанной медицинской помощи гражданам, застрахованным на территории Кировской области, с общей суммой взыскания 3085846,73 руб.

Судами рассмотрено 49 дела, по которым вынесено 45 решения в пользу ТФОМС Кировской области и удовлетворены исковые требования в сумме 1776730,59 руб., производство прекращено по 4 делам в связи с добровольным исполнением требований в общей сумме 190849,42 руб.

Фактически за указанный период поступили денежные средства в сумме   
2304105,38 руб.

* **Результаты медико-экономического контроля**

В отчетном периоде специалистами ТФОМС Кировской области проведен медико-экономический контроль (далее – МЭК) по 2193852 случаям, предъявленным МО к оплате за медицинскую помощь, оказанную по территориальной программе ОМС (3 мес. 2022 – 2289573 случая).

При проведении МЭК в отчетном периоде выявлено 133456 нарушений. Доля счетов, содержащих нарушения, составила 6,1%, что в 1,3 раза меньше, чем за 3 мес. 2022 года (187786 нарушений или 8,2%).

***Структура нарушений, выявленных СМО и ТФОМС Кировской области,***

***при проведении МЭК***

Основную долю нарушений, выявленных при проведении МЭК в отчетном периоде, как и в аналогичном периоде прошлого года, составили нарушения, связанные с включением в реестр счетов видов медицинской помощи, не входящих в территориальную программу ОМС, доля данных нарушений в отчетном периоде осталась примерно на уровне прошлого года 3 мес. 2022 – 89,5%, 3 мес.2023 – 83,4%). Основная доля данных нарушений связана с необоснованным предъявлением МО медицинской помощи за пределами объемов предоставления медицинской помощи, установленных решением Комиссии по разработке территориальной программы обязательного медицинского страхования.

В отчетном периоде ТФОМС Кировской области проведен повторный МЭК по 1101 случаю, предъявленному МО к оплате за оказанную медицинскую помощь по территориальной программе ОМС, при этом нарушения выявлены в 100% случаях (в 1 кв. 2023 года повторный МЭК не проводился).

***Структура нарушений, выявленных ТФОМС Кировской области,***

***при проведении повторного МЭК***

* **Результаты медико-экономической экспертизы медицинской помощи**

За отчетный период при проведении медико-экономических экспертиз (далее – МЭЭ) СМО рассмотрено 44145 случаев, что в 1,2 раза меньше, чем за 3 мес. 2022 года (54498 случаев).

Объем МЭЭ, проведенных СМО за 3 мес. 2023 года, превысил нормативные показатели, предусмотренные пунктом 24 Порядка проведения контроля объемов, сроков, качества и условий оказания медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию застрахованным лицам, а также ее финансового обеспечения, утвержденного приказом Минздрава России от 19.03.2021 № 231н (далее – Порядок) по всем условиям оказания медицинской помощи: в условиях дневного стационара – в 4,1 раза, в амбулаторных условиях – в 3 раза, в условиях стационара – в 2,5 раза, вне МО – в 1,4 раза.

По результатам МЭЭ выявлено 294 нарушения, что составило 0,7% от общего числа проведенных МЭЭ (3 мес. 2022 – 310 нарушений или 0,5%).

***Структура нарушений, выявленных СМО при проведении МЭЭ***

В структуре нарушений 68,0% составляют нарушения, связанные с нарушением сроков ожидания медицинской помощи, установленных Территориальной программой ОМС, что в 2,1 раза больше, чем в аналогичном периоде прошлого года.

За отчетный период специалистами-экспертами ТФОМС Кировской области при проведении повторных МЭЭ рассмотрено 3670 страховых случаев (3 мес. 2022 – 2161 случай).

Объем повторных МЭЭ, проведенных ТФОМС Кировской области, в отчетном периоде превышает нормативные показатели, предусмотренные пунктом 52 Порядка контроля по всем условиям оказания медицинской помощи: в амбулаторных условиях – в 5,8 раза, в условиях стационара в – 4,5 раза, вне МО – в 3,3 раза, в условиях дневного стационара в – 1,4 раза.

При проведении повторных МЭЭ выявлено 36 нарушений (1,0%) при оказании медицинской помощи (3 мес. 2022 – 1 случай или 0,05%), основная доля которых, связана с нарушениями сроков ожидания медицинской помощи, установленных территориальной программой ОМС (3 мес. 2023 – 35 нарушений или 97,2%), в то время как в аналогичном периоде прошлого года, выявлено 1 нарушение, связанное с необоснованным отказом в оказании медицинской помощи.

По результатам повторной МЭЭ за отчетный период, как и в аналогичном периоде прошлого года, случаев, необоснованно признанных СМО дефектными, не выявлено.

В отчетном периоде в рамках межтерриториальных взаиморасчетах ТФОМС Кировской области проведены МЭЭ по 2318 случаям, что в 10,3 раза больше, чем за 3 мес. 2022 года.

***Структура нарушений, выявленных ТФОМС Кировской области, при проведении***

***МЭЭ медицинской помощи, оказанной застрахованным лицам за пределами***

***территории субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис ОМС***

Нарушения, выявленные по результатам МЭЭ, связаны с нарушением условий оказания скорой медицинской помощи (100,0%).

* **Результаты экспертизы качества медицинской помощи**

Количество экспертиз качества медицинской помощи (далее – ЭКМП) за отчетный период снизилось в 1,2 раза в сравнении аналогичным периодом прошлого года и составило 22602 случая (3 мес. 2022 – 26289 ЭКМП).

За 3 мес. 2023 года объем ЭКМП, проведенных СМО, превысил нормативные показатели, предусмотренные пунктом 24 Порядка по всем условиям оказания медицинской помощи: в условиях дневного стационара – в 8,9 раза, в условиях стационара – в 6,3 раза, вне МО – в 3 раза, в амбулаторных условиях – в 1,8 раза.

При проведении ЭКМП выявлено 6498 нарушений, что составило 28,7% от общего количества случаев, по которым была проведена ЭКМП в отчетном периоде (3 мес. 2022 – 7308 нарушений или 27,8%).

***Структура нарушений, выявленных СМО при проведении ЭКМП***

В отчетном периоде в структуре нарушений при оказании медицинской помощи, как и в аналогичном периоде прошлого года, преобладают нарушения, связанные с невыполнением, несвоевременным или ненадлежащим выполнением диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи – 51,4% (3 мес. 2022 – 55,1%).

В отчетном периоде при проведении повторных ЭКМП ТФОМС Кировской области рассмотрено 619 случаев, что составило 2,7% от всех случаев, рассмотренных СМО при проведении ЭКМП (3 мес. 2022 – 1004 страховых случая или 3,8%).

***Структура нарушений, выявленных при проведении повторной ЭКМП***

Основные нарушения, выявленные ТФОМС Кировской области при проведении повторной ЭКМП как и в аналогичном периоде прошлого года, связаны с невыполнением, несвоевременным или ненадлежащим выполнением диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи – 42 случая или 70,0% от общего количества выявленных нарушений (3 мес. 2022 – 131 случай или 66,5%).

Объем повторных ЭКМП, проведенных ТФОМС Кировской области, превышает нормативные показатели, предусмотренные пунктом 52 Порядка, по всем условиям оказания медицинской помощи: вне МО – в 3,3 раза, в амбулаторных условиях в 2,7 раза, в условиях дневного стационара – в 1,5 раза, в стационарных условиях – в 1,4 раза.

По результатам повторного экспертного контроля за отчетный период выявлен 1 случай (0,2%), необоснованно признанный СМО дефектным (3 мес. 2022 – 228 случаев или 73,2%).

В отчетном периоде при межтерриториальных взаиморасчетах ЭКМП проведена по 183 случаям, что в 4,2 раза больше, чем за 3 мес. 2022 года (44 случая). Доля выявленных нарушений снизилась в 1,2 раза.

***Структура нарушений, выявленных ТФОМС Кировской области при проведении ЭКМП***

***медицинской помощи, оказанной застрахованным лицам за пределами***

***территории субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС***

В структуре нарушений, выявленных по результатам ЭКМП, проведенных по случаям медицинской помощи, оказанной в МО Кировской области лицам, застрахованным на территории других субъектов Российской Федерации, в отчетном периоде, как в прошлом году, преобладают нарушения, связанные с несоблюдение клинических рекомендаций, порядков и стандартов оказания медицинской (3 мес. 2022 – 71,4%, 3 мес. 2023 – 45,9%).

* **Финансовые результаты контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 3 мес. 2022 | 3 мес. 2023 |
| Сумма средств, направленная медицинским организациям за оказанную медицинскую помощь (руб.) | 4975536775,0 | 4734644076,2 |
| Сумма неоплаты (уменьшения оплаты) медицинской помощи, штрафов с медицинских организаций (руб.), всего, в том числе: | 2939345499,4 | 1121823627,1 |
| по результатам МЭК | 2906686183,6 | 1084335090,6 |
| по результатам МЭЭ | 454724,2 | 407648,7 |
| по результатам ЭКМП | 32204591,6 | 37080887,8 |

С учетом повторного представления МО ранее отклоненных от оплаты счетов и реестров счетов на оплату медицинской помощи, сумма неоплаты (уменьшения оплаты) медицинской помощи по результатам МЭК за период январь – март 2023 года фактически составляет 896848,8 тыс. руб. (из них сумма МЭК сверх распределенного объема предоставления медицинской помощи 874519,7 тыс. руб.).

* **Кадры и их квалификационная характеристика**

За отчетный период в деятельности по защите прав застрахованных в сфере ОМС участвовало 310 специалистов (3 мес. 2022 – 240 спец.). В качестве штатных сотрудников осуществляли деятельность 120 специалистов (3 мес. 2022 – 104 спец.).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц | 3 мес. 2022 | 3 мес. 2023 |
| Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в том числе: | 240 | 310 |
| в организации и проведении МЭК, МЭЭ, ЭКМП | 144 | 188 |
| Эксперты качества медицинской помощи, в том числе: | 103 | 162 |
| Имеют квалификационную категорию, в том числе: | 63 | 68 |
| высшую | 56 | 60 |
| первую | 7 | 8 |
| Имеют ученую степень, в том числе: | 17 | 29 |
| кандидата медицинских наук | 12 | 21 |
| доктора медицинских наук | 5 | 8 |

* **Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС**

Для информирования граждан о правах и обязанностях в сфере ОМС ТФОМС Кировской области и СМО использовались методы индивидуального и публичного информирования:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Способ информирования | Численность застрахованных лиц от 18 лет и старше, индивидуально проинформированных о возможности прохождения проф. мероприятий | |
| 3 мес. 2022 | 3 мес. 2023 |
| sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ | 212317 | 206732 |
| телефонной связи | 32381 | 49656 |
| почтовой рассылки | 61479 | 49327 |
| электронной почты | 346 | 1377 |
| адресных обходов застрахованных лиц | 0 | 0 |
| других информационных ресурсов | 2800 | 0 |

Основными формами индивидуального информирования застрахованных лиц за 3 мес. 2023 году являлись SMS-сообщения, система обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ (67,3% или 206732 ед.).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Способы информирования | 3 мес. 2022 | 3 мес. 2023 |
| Публично проинформированы, из них посредством: | 3557 | 12438 |
| статей в печатных СМИ | 7 | 9 |
| выступлений и роликов на телевидении и экранах | 0 | 9 |
| выступлений на радио | 0 | 328 |
| организованных информационных кампании, выступлений в коллективах ЗЛ, включая мероприятия с применением дистанционных технологий | 40 | 143 |
| стендов в МО | 121 | 167 |
| интернет-ресурсов | 589 | 353 |
| наглядной информации | 2800 | 11367 |
| размещения видеороликов в МО | 0 | 62 |

Активность СМО при проведении публичного информирования возросла в 3,5 раза (с 3557 ед. за 3 мес. 2022 года до 12438 ед. – за 3 мес. 2023 года) за счет увеличения в 4,1 раза количества распространенной наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов), выступлений в коллективах застрахованных лиц в 3,6 раза, а также выступлений на радио и телевидении.

Активность ТФОМС Кировской области при проведении публичного информирования возросла в 14,6 раза (с 29 ед. за 3 мес. 2022 года до 423 ед. – за 3 мес. 2023 года) за счет увеличения выступлений в коллективах застрахованных лиц в 7 раз, публикаций на интернет-ресурсах в 2 раза, а также распространения наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов).