

**ПОКАЗАТЕЛИ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТРАХОВОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ООО «СК «АК БАРС-Мед» за период с 01.01.2022г по 31.12.2022г.**

№ п/п	Показатель	Наличие у страховой медицинской организации
1	Отсутствие в деятельности страховой медицинской организации фактов нарушений законодательства по обязательному медицинскому страхованию и нарушений в использовании средств обязательного медицинского страхования.	Факты нарушений законодательства по ОМС и нарушений в использовании средств ОМС отсутствуют
	Своевременность предоставления страховой медицинской организацией в установленном порядке отчетности в территориальный фонд	Отчетность предоставляется в ТФОМС Республики Татарстан своевременно в установленном порядке
2	Возможность курьерской доставки полисов обязательного медицинского страхования застрахованным лицам в установленных случаях (лицам с ограниченными возможностями, лицам пожилого возраста, многодетным матерям и иным категориям)	Информация о возможности курьерской доставки полисов ОМС отдельным категориям граждан размещена во всех пунктах выдачи полисов ООО «СК «АК БАРС-Мед»
3	Возможность беспрепятственного доступа в страховую медицинскую организацию лиц с ограниченными возможностями	В пунктах выдачи полисов ООО «СК «АК БАРС-Мед» имеется пандус или лифт, либо установлена кнопка вызова специалиста ООО «СК «АК БАРС-Мед»

№ п/п	Показатель	Наличие у страховой медицинской организации																				
4	Наличие представителей страховой медицинской организации в медицинских организациях	да																				
5	Возможность диалога с застрахованными лицами на сайте (рубрика "вопрос-ответ")	да https://www.akbarsmed.ru/voprosy-i-otvety																				
6	Наличие круглосуточного многоканального телефона, обеспечивающего возможность обращений граждан в режиме ожидания ответа	да 8-800-500-03-03																				
7	Изменение структуры и количества поступающих жалоб, в том числе увеличение их количества в страховых медицинских организациях при одновременном снижении в территориальном фонде, наличие обоснованных жалоб на действия страховой медицинской организации	<p>Рассмотрено 89 591 обращение, из них:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 88 038 (98,5%) - устные обращения, - 1 553 (1,3%) – письменные. <p>441 жалоба, из них 269 (61,0 %) - обоснованных.</p> <p>Из 269 обоснованных жалоб:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 65,0 % - на оказание медицинской помощи, - 20,0 % - на организацию работы медицинской организации, - 6,7 % - на отказ в оказании медицинской помощи - 6,0 % - на лекарственное обеспечение, - 1,5% - на взимание денежных средств за медицинскую помощь, <p>По сравнению с 2021г. отмечается:</p> <p>Уменьшение количества обоснованных жалоб на 31,4 %</p> <p>Уменьшение количества жалоб на организацию работы медицинской организации на 7,0%</p> <p>Увеличение доли удовлетворенных жалоб в досудебном порядке на 2,7 %</p> <p>Увеличение количества жалоб по отказам в оказании медицинской помощи на 50,0%</p> <p style="text-align: center;">Сравнение количества жалоб, поступивших в СМО и ТФ ОМС в динамике нарастающим итогом</p> <table border="1" data-bbox="496 1709 1485 1995"> <thead> <tr> <th>период</th> <th>количество жалоб, рассмотренных СМО</th> <th>количество жалоб, рассмотренных ТФ ОМС</th> <th>доля ТФ ОМС в общем количестве жалоб по РТ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 квартал</td> <td>137</td> <td>6</td> <td>3,7%</td> </tr> <tr> <td>2 квартал</td> <td>117</td> <td>5</td> <td>3,9%</td> </tr> <tr> <td>3 квартал</td> <td>84</td> <td>6</td> <td>6,2%</td> </tr> <tr> <td>4 квартал</td> <td>103</td> <td>9</td> <td>7,0%</td> </tr> </tbody> </table>	период	количество жалоб, рассмотренных СМО	количество жалоб, рассмотренных ТФ ОМС	доля ТФ ОМС в общем количестве жалоб по РТ	1 квартал	137	6	3,7%	2 квартал	117	5	3,9%	3 квартал	84	6	6,2%	4 квартал	103	9	7,0%
период	количество жалоб, рассмотренных СМО	количество жалоб, рассмотренных ТФ ОМС	доля ТФ ОМС в общем количестве жалоб по РТ																			
1 квартал	137	6	3,7%																			
2 квартал	117	5	3,9%																			
3 квартал	84	6	6,2%																			
4 квартал	103	9	7,0%																			

№ п/п	Показатель	Наличие у страховой медицинской организации
8	Доля средств, выделенных из нормированного страхового запаса территориального фонда в общем объеме финансирования страховой медицинской организации	9,79%
8.1	Доля застрахованных лиц, не обращавшихся за оказанием медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, в том числе умерших	19%
8.2	Доля умерших застрахованных лиц, не проходивших диспансеризацию	99%
9	Доля претензий, удовлетворенных в досудебном порядке, и доля исков, удовлетворенных в судебном порядке	<p>96,9% обоснованных жалоб удовлетворено в досудебном порядке. 100% рассмотренных исков, 33% удовлетворено в судебном порядке. Сумма возмещения ущерба, причиненного застрахованному лицу по удовлетворенным искам -280 000,00 руб.</p> <p>Рассмотрено 100 % поданных исков в порядке регресса (возмещение расходов на оплату оказанной медицинской помощи застрахованному лицу вследствие причинения вреда его здоровью). 100% удовлетворено в судебном порядке. Сумма средств, полученных по искам в порядке регресса - 190 705,88 руб.</p>
10	Доля медико-экономических экспертиз от числа страховых случаев	2,1%
11	Доля экспертиз качества медицинской помощи от числа страховых случаев	0,8%
12	Доля экспертиз качества медицинской помощи в общем объеме проведенных экспертиз	28,3%

№ п/п	Показатель	Наличие у страховой медицинской организации
13	Доля выявленных нарушений от общего числа экспертиз по результатам экспертизы качества медицинской помощи на 10 000 застрахованных лиц	2,1%
14	Доля тематических экспертиз от общего числа экспертиз на 10 000 застрахованных лиц	5,0%

С целью определения мнения застрахованных лиц о качестве оказываемых медицинских услуг медицинскими организациями, осуществляющими деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Республики Татарстан, сотрудниками ООО «СК «АК БАРС-Мед» ежегодно проводятся социологические опросы (анкетирование) застрахованных лиц.

За 2022 год ООО «СК «АК БАРС Мед» проведены социологические опросы 27 868 респондентов. Удовлетворенность доступностью и качеством медицинской помощи по данным социологических опросов населения, проведенных ООО «СК «АК БАРС Мед» составила:

Результаты социологического опроса	Кол-во (абс)	Удовлетворены доступностью и качеством медицинской помощи (количество граждан)	Удовл-ть (%) 2022	Удовл-ть (%) 2021
Количество опрошенных граждан	27 868	25899	92,93	93,38
Стационар	1274	1226	96,23	95,63
Дневной стационар	870	842	96,78	95,05
АПП	1490	1390	93,29	87,84
Новая модель	24234	22441	92,60	93,44

По результатам проведенного анкетирования полностью удовлетворены качеством медицинской помощи 92, 93%.

По результатам социологических опросов определен перечень медицинских организаций, в которых показатель удовлетворенности ниже целевого значения, установленного «Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Татарстан на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов», утвержденной Постановлением КМ РТ от 30.12.2021 № 1375 (74,2%).

С августа 2022 г., в соответствии с положениями приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.07.2022 № 495, ООО «СК «АК БАРС-Мед» приступило к проведению телефонных опросов застрахованных лиц по вопроснику «Удовлетворенность населения медицинской помощью» согласно размерам выборки, представляемой ежемесячно ТФОМС Республики Татарстан.

Статистика анкетирования в форме телефонного опроса по методике, утвержденной Приказом МЗ РФ от 19.07.2022г. № 495 приведена ниже:

Месяц	Количество респондентов	Показатель удовлетворенности по анкетированию «СК АК БАРС-Мед» %
Август 2022	515	53,8
Сентябрь 2022	507	47,9
Октябрь 2022	505	40,2
Ноябрь 2022	507	54,6
Декабрь 2022	515	52,8

Результаты социологических опросов направлены в медицинские организации, МЗ РТ, ТФОМС Республики Татарстан в установленные сроки.