

Результаты работы Тверского филиала в 2017 году

В Тверской филиал ООО «АльфаСтрахование-ОМС» в 2017 году поступило **7 798** обращений (в контакт-центр «АльфаСтрахование-ОМС», личные обращения граждан и по телефонам в представительства филиала, на сайт компании, по почте), из них составили вопросы:

1. об обеспечении полисами ОМС – **58,6%**
2. о выборе или замене СМО – **13,7%**
3. о выборе медицинской организации в сфере ОМС, о выборе врача, об организации работы медицинской организации – **4,0%**
4. о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС – **12,5%**
5. о платных медицинских услугах, оказываемых в медицинских организациях – **2,5%**
6. о получении медицинской помощи по программе ОМС базовой программы ОМС вне территории страхования – **2,1%**
7. об отказе в оказании медицинской помощи по программе ОМС, о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, об этике и деонтологии медицинских работников, о качестве медицинской помощи – **1,5%**
8. о лекарственном обеспечении при оказании медицинской помощи – **0,6%**
9. другие – **4,5%**

Также в филиал поступило 14 жалоб по вопросам:

- организации работы МО – **2**;
- этики и деонтологии – **2**;
- качества медицинской помощи – **7**;
- отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС - **1**;
- взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС – **2**;

Из них **11** жалоб признаны обоснованными по результатам проведенных экспертиз:

- 1 - по вопросу организации работы МО;
- 2 – этика и деонтология;
- 5 – качество медицинской помощи;
- 1 – отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС;
- 2 - о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС;

Активно в филиале проводится экспертная работа:

- штатными врачами-экспертами проведено 2 954 медико-экономических экспертизы, включающих 40 385 случаев оказания медицинской помощи
- врачами-экспертами качества медицинской помощи проведено 5 271 экспертиз, включающих 19 639 случаев оказания медицинской помощи
- проводятся тематические экспертизы качества медицинской помощи по актуальным вопросам здравоохранения в настоящее время, включающим такие заболевания как:
 - 1) острое нарушение мозгового кровообращения;
 - 2) острая коронарная недостаточность;
 - 3) пневмонии;
 - 4) хроническая обструктивная болезнь легких;
 - 5) диспансеризация взрослого населения;
 - 6) качество медицинской помощи, оказанной пациентам со злокачественными новообразованиями, сопровождающимися выраженным болевым синдромом;
 - 7) случаи злокачественных новообразований ротовой полости, желудка и пищевода.