

**Деятельность страховой медицинской организации
по рассмотрению обращений и жалоб граждан (застрахованных лиц)
в 1 квартале 2026 года**

Рассмотрение обращений граждан по вопросам медицинского обслуживания остается в числе приоритетных направлений деятельности АО «СК «Чувашия-Мед».

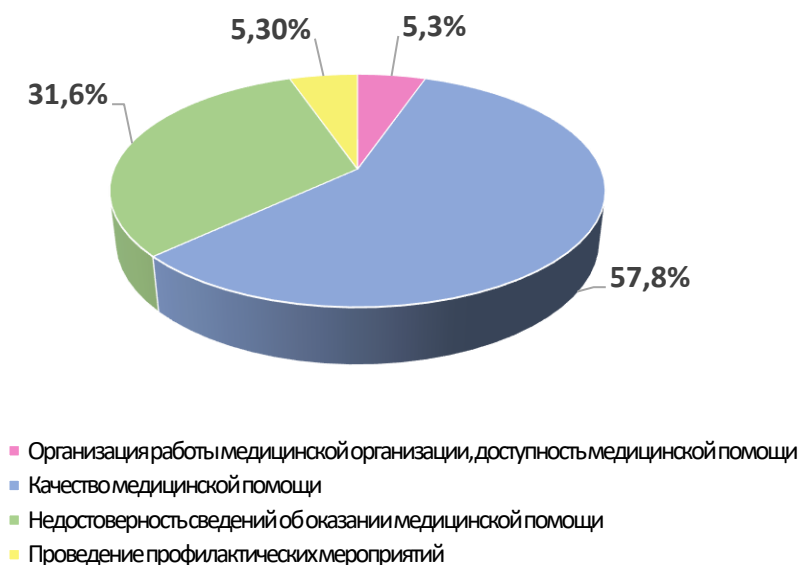
В 1 квартале 2026 года рассмотрены 3 050 обращений, из них:
устные обращения – 2 984 (97,8% от общего количества обращений);
письменные обращения – 66 (2,2 %).

Из общего количества обращений рассмотрено 3 011 обращений за разъяснениями (консультацией) или 98,7% от общего количества обращений.

В основном, обращения поступали по вопросам:

- выбора (замены) СМО – 375 (12,4% от общего количества консультаций);
- переоформления полиса ОМС, сдачи полиса ОМС на материальном носителе, приостановления действия полиса ОМС – 719 (23,9%);
- организации работы медицинской организации – 542 (18,0%);
- оказание медицинской помощи – 171 (5,7%);
- предоставления информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС – 269 (8,9%);
- проведения профилактических мероприятий – 261 (8,7%);
- другие причины обращений (выбор врача и медицинской организации, лекарственное обеспечение, получение медицинской помощи за пределами территории субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис ОМС и др.) – 674 (22,4%).

В 1 квартале 2026 года рассмотрено 36 жалоб застрахованных лиц по поводу нарушений прав и законных интересов (1,2% от общего количества обращений), из которых 19 (52,8% от общего количества жалоб) признаны обоснованными.



По структуре в общем количестве обоснованных жалоб жалобы на качество медицинской помощи составили 57,8 % от общего количества обоснованных жалоб, на недостоверные сведения об оказании медицинской помощи – 31,6 %, на организацию работы медицинской организации (доступности медицинской помощи) – 5,3 %, на проведение профилактических мероприятий – 5,3 %.

Причина обращения	1 кв. 2025 года	1 кв. 2026 года	Темп роста, %
Всего обоснованных жалоб, в том числе:	10 (100%)	19 (100%)	в 1,9 раза
на организацию работы медицинской организации, доступность медицинской помощи	2 (20,0%)	1 (5,3%)	50,0
на качество медицинской помощи	4 (40,0%)	11 (57,8%)	в 2,8 раза
на недостоверные сведения об оказанных услугах	4 (40,0%)	6 (31,6%)	в 1,5 раза
на проведение профилактических мероприятий	–	1 (5,3%)	–

В 1 квартале 2026 года по сравнению с 1 кварталом 2025 года отмечается рост числа обоснованных жалоб в 1,9 раза, в том числе на качество медицинской помощи – в 2,8 раза, на недостоверность сведений об оказанных услугах – в 1,5 раза.

На официальном сайте АО «СК «Чувашия-Мед» ведется рубрика «Вопрос-ответ», посредством которой обеспечивается предоставление застрахованным лицам необходимой информации.

В едином электронном журнале «Директум» регистрируются все обращения граждан, поступающие звонки на «горячую линию», на сайт АО «СК «Чувашия-Мед», устные обращения к страховым представителям.

Обращения, поступающие в АО «СК «Чувашия-Мед», рассмотрены в установленные законодательством сроки.

В связи с выявленными нарушениями к медицинским организациям Чувашской Республики были применены финансовые санкции и направлены письма с требованием усиления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской помощи для недопущения впредь подобных нарушений при оказании медицинской помощи застрахованным лицам.