

# Предложения СМО по повышению доступности и улучшению качества медицинской помощи

Директор Санкт-Петербургского филиала  
АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»  
О.Н. Ягодина

2026 год



# Предпосылки для постановки задачи и ее реализация

СОГАЗ | ОМС

Рекомендация Первого заместителя  
Министра здравоохранения  
В.А. Зеленского в рамках проводимой  
Минздравом России «Школы  
Министра» 20-21 марта 2026 года

«Органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья внимательно относиться к рекомендациям страховых медицинских организаций, данным по результатам проведенных экспертных мероприятий, и использовать их при улучшении организации оказания медицинской помощи»



Направление запроса в страховые  
медицинские организации

Представителем Всероссийского Союза страховщиков в регионе Ягодиной О.Н. направлены запросы в страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в системе ОМС региона, по предоставлению предложений по улучшению доступности и качества медицинской помощи в МО Ленинградской области



Обработка и направление  
консолидированной информации в  
Координационный Совет региона

Информация с предложениями по улучшению доступности и качества медицинской помощи, полученная от СМО, была проработана, сформированы консолидированные предложения, отражающие наиболее важные проблемы в системе оказания медицинской помощи жителям Ленинградской области



# Анализ динамики обращений застрахованных лиц по медицинским вопросам в 2025 году

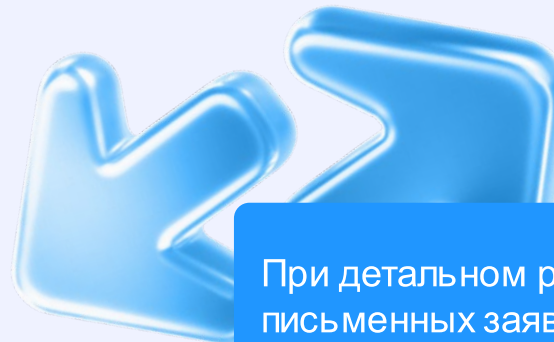
СОГАЗ | ОМС

В 2025 г. рассмотрено **5988** обращений застрахованных лиц по медицинским вопросам.

Структурный анализ данных показывает преобладание устных обращений, доля которых составила 89,8% (5376 единиц).

На письменную форму взаимодействия пришлось 10,2% от общего объема — 612 обращений.

Сравнительный анализ с аналогичным периодом 2024 года свидетельствует о положительной динамике активности граждан. Общее количество рассмотренных обращений по медицинским вопросам, а также число поступивших жалоб увеличилось в 1,1 раза.



При детальном рассмотрении категории письменных заявок установлено следующее распределение:

- \* Жалобы составляют 53,8% (329 случаев);
- \* Консультации по медицинским вопросам занимают оставшиеся 46,2% (283 случаев).

**Данные показатели указывают на рост вовлеченности застрахованных лиц и необходимость совершенствования механизмов обработки поступающей информации для повышения качества предоставляемых услуг.**

# Сравнительный анализ структуры обращений по основным медицинским вопросам:

№ п/п	Тема обращения	Отчетный период		2024г		2025г	
		Количество (абс.)	Доля в структуре	Количество (абс.)	Доля в структуре		
1	Проведение профилактических мероприятий	542	8,9%	572	9,7%		
2	Отказ в оказании медицинской помощи	405	6,7%	366	6,1%		
3	Выбор врача и МО	58	0,9%	25	0,4%		
4	Сроки ожидания медицинской помощи, установленных территориальной либо базовой программой ОМС	1144	18,9%	1130	18,9%		
5	Вопросы лекарственного обеспечения	378	6,2%	292	4,9%		
6	Об оказании медицинской помощи	1159	19,1%	1650	27,5%		
7	Получение медицинской помощи за пределами территории страхования	379	6,3%	281	4,7%		
8	Организация работы МО	1042	17,2%	1296	21,6%		
9	Взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную ТПГГ, и приобретение пациентом лекарственных препаратов	129	2,1%	111	1,9%		
10	О недостоверных сведениях об оказанных услугах	59	1%	98	1,6%		
11	О перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости	114	1,9%	140	2,3%		
12	Направление в ФМО	143	2,4%	135	2,25%		

В структуре обращений, рассмотренных в Филиале в 2025г, значительную часть занимают обращения по вопросам организации работы медицинской организации – 21,6%, сроков ожидания медицинской помощи– 18,9% и обращения, связанные оказанием медицинской помощи– 27,5%.

Сравнительный анализ данных за 2025 и 2024 годы выявил ряд динамических изменений.

Зафиксирован рост количества обращений в категории **«организация работы медицинской организации»** на 4,4%, «оказание медицинской помощи» на 8,4%, а также увеличение количества жалоб относительно недостоверности сведений об оказанных медицинских услугах (на 0,6%).



Одновременно с этим наблюдается положительная тенденция снижения объемов обращений по ряду ключевых направлений.

В частности, сокращение количества претензий произошло в следующих категориях:

- \* Отказ в медицинской помощи — на 0,6%;
- \* лекарственное обеспечение — на 1,3%;
- \* получение медицинской помощи за пределами территории страхования — на 1,6%;
- \* взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь — на 0,2%.

Особое внимание в отчетном периоде было уделено качественной оценке поступающих жалоб. По результатам проведенных контрольно-экспертных мероприятий из общего числа рассмотренных обращений (329) обоснованными были признаны **298 жалоб**, что составляет **90,6%**. Данный показатель свидетельствует о высокой эффективности системы контроля и оперативного реагирования на обращения граждан.

# Сравнительный анализ обоснованных жалоб

СОГАЗ | ОМС

Проведенный сравнительный за 2025 год выявил **11** медицинских организаций, у которых зарегистрировано более 10 обоснованных жалоб.

Отрицательное «лидерство» по количеству обоснованных жалоб у 3 медицинских организаций (в абсолютных числах):

- ГБУЗ ЛО «Гатчинская КМБ»,
- ГБУЗ ЛО «Всеволожская КМБ»,
- ГБУЗ ЛО «Кингисеппская МБ».

Доля обоснованных жалоб на вышеуказанные медицинские организации за 2025 г. составила 36,2%.

В 2025 г. отмечается значительный рост доли обоснованных жалоб в:

- ГБУЗ ЛО «Всеволожская КМБ» (+3,4%);
- ГБУЗ ЛО «Кировская КМБ» (+4,1%);
- ГБУЗ ЛО «Волховская МБ» (+3,3%).

В 2025 г. уменьшилась доля обоснованных жалоб в ГБУЗ ЛО «Гатчинская КМБ» на 2% и в ГБУЗ ЛО «Тосненская КМБ» на 7,2%.

№ п/п	Наименование МО	2024г			2025г			Прирост/уменьшение
		Кол-во	Доля в структуре	На 10 тыс.	Кол-во	Доля в структуре	На 10 тыс.	
1	ГБУЗ ЛО "ГАТЧИНСКАЯ КМБ"	49	20,8%	3,2	56	18,8%	3,7	-2%
2	ГБУЗ ЛО "ВСЕВОЛОЖСКАЯ КМБ"	15	6,3%	3,1	29	9,7%	6,1	+3,4%
3	ГБУЗ ЛО "КИНГИСЕППСКАЯ МБ"	14	5,9%	2,2	23	7,7%	2,4	+1,8%
4	ГБУЗ ЛО "ТОСНЕНСКАЯ КМБ"	33	13,9%	4,7	20	6,7%	1,6	-7,2%
5	ГБУЗ ЛО "КИРОВСКАЯ КМБ"	5	2,1%	1,3	19	6,3%	2,9	+4,2%
6	ГБУЗ ЛО "ТОКСОВСКАЯ КМБ"	14	5,9%	7,3	19	6,3%	9,6	+0,4%
7	ГБУЗ ЛО "ЛОМОНОСОВСКАЯ МБ"	13	5,5%	3,5	18	6%	3,7	+0,5%
8	ГБУЗ ЛО "ЛУЖСКАЯ МБ"	8	3,4%	1,7	13	4,3%	2,8	+0,9%
9	ГБУЗ ЛО "ВОЛХОВСКАЯ МБ"	1	0,4%	0,8	11	3,7%	8,2	+3,3%
10	ГБУЗ ЛО "СЕРТОЛОВСКАЯ ГБ"	3	1,3%	2	11	3,7%	7,7	+2,4%
11	ГБУЗ ЛО "ТИХВИНСКАЯ МБ"	5	2,1%	1,6	11	3,7%	3,4	+1,6%

# Предложения по оптимизации системы оказания медицинской помощи и повышению качества медицинских услуг в Ленинградской области (1)

СОГАЗ | ОМС

1

## Контроль соблюдения порядков оказания медицинской помощи и клинических рекомендаций

Организовать оценку знаний медицинского персонала всех специальностей в утвержденных порядков оказания медицинской помощи и клинических рекомендаций по различным видам нозологий.

**Обратить особое внимание врачей, что все назначаемые пациенту лечебно-диагностические мероприятия, проводятся исключительно по решению лечащего врача, основанного на соблюдении клинических рекомендаций и утвержденных протоколов ведения пациентов с различной патологией и не могут назначаться по требованию самого пациента или решению иных лиц, не принимающих участие в лечебно-диагностическом процессе по конкретному случаю.**

2

## Обеспечение достоверности данных об оказанной медицинской помощи

В целях борьбы с недостоверными записями в медицинских картах, либо неподтверждением оказанной медицинской помощи соответствующими записями, главным врачам медицинских организаций необходимо усилить контроль за деятельностью служб, отвечающих за формирование реестров счетов. Внедрить систему персональной ответственности врачей по результатам контрольно-экспертных мероприятий по жалобам граждан.

3

## Контроль соблюдения программ государственных гарантий

Организовать оценку знаний медицинского персонала всех специальностей в отношении территориальных и базовых Программ государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи. В ходе тестирования приоритетными направлениями станут: строгое соблюдение установленных сроков ожидания помощи, недопустимость отказов в лечении, запрет на направление пациентов на диагностику за счет личных средств и обеспечение корректной маршрутизации пациентов.

**Акцентировать внимание медицинских работников на особенности формирования ГТС, в котором перечень тарифов не является исчерпывающим списком медицинских услуг при реализации ПГГ, но является обоснованным поводом для обращения в Комиссию по разработке территориальной программы ОМС, в случае возникновения необходимости.**

# Предложения по оптимизации системы оказания медицинской помощи и повышению качества медицинских услуг в Ленинградской области (2)

4

## Оптимизация диагностики и ресурсного обеспечения (1)

Для оперативного реагирования на экстренные ситуации медицинским организациям поручено ежемесячно планировать выделение резервных квот для проведения сложных диагностических исследований. В ГБУЗ ЛО «Гатчинская КМБ», ГБУЗ ЛО «Всеволожская КМБ» и ГБУЗ ЛО «Кировская КМБ» необходимо усилить контроль за рациональным использованием квот на КТ и МРТ, а также своевременно инициировать процедуры по перераспределению или увеличению объемов данных исследований.

5

## Оптимизация диагностики и ресурсного обеспечения (2)

Руководителям ГБУЗ ЛО «Гатчинская КМБ», ГБУЗ ЛО «Всеволожская КМБ» и ГБУЗ ЛО «Кировская КМБ» запланировать приобретение аппаратов УЗИ и организовать обучение профильных специалистов в области ультразвуковой диагностики, а также разработать маршрутизацию пациентов района, нуждающихся в данном виде исследования.

6

## Развитие телемедицины и кадровое обеспечение

В условиях дефицита записи на очные консультации в ГБУЗ ЛОКБ медицинским организациям рекомендуется активно внедрять технологии телемедицины для предварительного консультирования с последующим планированием очных приемов в рамках установленных сроков. Параллельно руководителю ГБУЗ ЛОКБ рекомендуется провести аудит штатной численности врачей-специалистов и ввести новые единицы с учетом демографического роста населения региона.

7

## Создание служб контроля качества медицинской помощи

Настоятельно рекомендовать МО в рамках исполнения приказа Минздрава России от 30.07.2020 № 785н «Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» создать в каждом МО соответствующую службу с полномочиями по анализу качества оказываемой медицинской помощи, разработке мероприятий и предложений по улучшению ее доступности и качества, в том числе с использованием чек-листов, алгоритмов и стандартных операционных процедур (СОП).

8

## Комитету по здравоохранению Ленинградской области и ТФОМС региона обеспечить надлежащую доступность процедуры фиброколоноскопии с анестезией (ФКС).

Данная задача включает в себя пересмотр необходимых объемов исследований, организацию маршрутизации пациентов, обучение специалистов и включение отдельного тарифа «фиброколоноскопия с анестезией» в Генеральное тарифное соглашение.

Спасибо  
за внимание