Вопрос 1.

Об итогах работы ТФОМС Липецкой области за I квартал 2022 года.

За I квартал 2022 года доходы бюджета территориального фонда ОМС сложились в размере 5907,6 млн.руб., что составляет 137,8% от утвержденных Законом о бюджете территориального фонда обязательного медицинского страхования Липецкой области на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов бюджетных назначений и 153,1% к доходам аналогичного периода 2021 года (3858,3млн.руб.).

В бюджет территориального фонда обязательного медицинского страхования Липецкой области за I квартал 2022 года поступило средств в виде:

- субвенции из Федерального фонда обязательного медицинского страхования на финансовое обеспечение организации обязательного медицинского страхования в сумме 5 745,3 млн.руб.;

- межбюджетных трансфертов, полученных из областного бюджета на финансовое обеспечение дополнительных видов и условий оказания медицинской помощи, не установленных базовой программой обязательного медицинского страхования в размере 38,0 млн.руб.

Рост сопоставимых вышеуказанных доходов фонда для финансового обеспечения реализации территориальной программы ОМС в I квартале 2022 года составил 1950,1 млн.руб. или 150,9%.

Кроме того, в целях реализации постановлений Правительства РФ в доход бюджета территориального фонда из резервного фонда Правительства РФ дополнительно поступили средства на дополнительное финансовое обеспечение оказания медицинской помощи с заболеванием и (или) подозрением на заболевание новой коронавирусной инфекцией в первичном звене в размере 48,4 млн.руб.

На выполнение территориальной программы ОМС в части оплаты медпомощи за I квартал 2022 года направлено 4032,6 млн.руб., что составляет 106,2% от утвержденной стоимости программы и 105,0% к аналогичному показателю прошлого года, в том числе:

- стоимость амбулаторно-поликлинической помощи утверждена в сумме 1455,9 млн.руб., фактическое выполнение составило - 1434,1 млн.руб. или 98,3% от утвержденной и 109,5% к соответствующему показателю прошлого года (1309,7 млн.руб.),

- стоимость стационарной помощи утверждена в сумме 1665,7 млн.руб., фактическое выполнение составило 1951,3 млн.руб. или 117,1% от утвержденной и 103,8% к аналогичному показателю прошлого года (1880,0 млн.руб.),

- стоимость медицинской помощи в дневных стационарах (без учета ЭКО) утверждена в сумме 415,4 млн.руб., фактически выполнено - 393,7 млн. руб. или 94,8% от утвержденной стоимости и 97,6% к соответствующему показателю 2021 года (403,5 млн. руб.),

- стоимость скорой медицинской помощи утверждена в сумме 245,4 млн.руб., фактически выполнено - 243,5 млн.руб. или 99,2% от утвержденной и 104,4% к соответствующему показателю прошлого года (233,3 млн.руб.).

Объемы медицинской помощи, установленные Комиссией по разработке территориальной программы ОМС, выполнены медицинскими организациями в I квартале текущего года:

- по стационарной помощи в целом - на 106,3%;

- по амбулаторно-поликлинической помощи в неотложной форме - на 51,2%, или на 70,7% к уровню прошлого года; по обращениям по поводу заболеваний - на 103,2%

- по медицинской помощи, оказанной в дневных стационарах всех типов - на 76,4%,

- по скорой помощи - на 97,0%, или на 100,3% к уровню аналогичного показателя прошлого года.

Стоимость специализированной медицинской помощи, оказанной пациентам со злокачественными новообразованиями (ЗНО) за I квартал 2022 года составила 429,0 млн.руб. (100% от запланированной суммы - 429,2 млн.руб.), в том числе в круглосуточном стационаре - 234,7 млн.руб., дневном стационаре - 194,3 млн.руб.

Стоимость химиотерапии, проведенной пациентам с ЗНО за I квартал 2022 составила 326,2 млн.руб. (101% от запланированной суммы - 321,9 млн. руб.), в том числе в круглосуточном стационаре - 149,5 млн.руб., в дневном стационаре - 176,7 млн.руб.

В целом, в медицинских организациях области специализированную помощь получили 3 147 пациентов с ЗНО, в том числе в круглосуточном стационаре - 2 030 пациентов, в дневном стационаре - 1 298 пациентов.

В структуре объема оказанной медицинской помощи удельный вес химиотерапии составил 77% (5102 госпитализации), в том числе в круглосуточном стационаре - 72% (3092 госпитализации), в дневном стационаре - 87% (2010 госпитализаций).

В структуре стоимости оказанной медицинской помощи удельный вес химиотерапии составил 76% (326,2 млн.руб.), в том числе в круглосуточном стационаре - 64% (149,5 млн.руб.), в дневном стационаре - 91% (176,7 млн.руб.).

Средняя стоимость 1 случая специализированного лечения пациентов с ЗНО за отчетный период в целом составила 64,7 тыс.руб., в том числе: в круглосуточном стационаре 54,4 тыс.руб., в дневном стационаре - 83,7 тыс.руб.

План диспансеризации взрослого населения на I квартал 2022 года составил 72854 человека. Фактически осмотрено в рамках диспансеризации - 50075 человек или 68,7% от утвержденного плана. Предъявлено счетов к оплате за проведенную диспансеризацию в рамках 1 и 2 этапа на сумму 116,3 млн.руб., оплачено 115,6 млн.руб.

План профилактических медицинских осмотров взрослого населения на I квартал 2022 года составил 25682 человека. Фактически осмотрено 14925 человек на сумму 14,9 млн.руб., что составило 58,1% от утвержденного плана.

План профилактических медицинских осмотров несовершеннолетних на 1 квартал 2022 года составил 60357 человек. Фактически осмотрено 21885 человека на сумму 44,8 млн.руб., что составило 36,3% от утвержденного плана.

План диспансеризации детей-сирот, усыновленных и принятых под опеку на I квартал 2022 года составил 395 человек. Фактически осмотрено 141 человек на сумму 0,6 млн.руб., что составило 35,7% от утвержденного плана.

План диспансеризации детей-сирот, пребывающих в стационарных учреждениях на I квартал 2022 года составил 404 человека. Фактически осмотрено 96 человек на сумму 0,4 млн. руб., что составило 23,8% от утвержденного плана.

Число пациентов, подлежащих диспансерному наблюдению за отчетный период составило 55173 человека. Прошли диспансерное наблюдение 30981 человек или 56% от планового показателя. Всего оплачено реестров счетов в рамках диспансерного наблюдения за I квартал 2022 года на сумму 7,6 млн.руб.

В I квартале 2022 года в медицинских организациях Липецкой области было пролечено 6759 иногородних пациентов на сумму 91,3 млн.руб.

Согласно, предъявленным медицинскими организациями Липецкой области счетам и реестрам, иногородним пациентам оказана медицинская помощь по следующим основным профилям:

- акушерство и гинекология - 624 случая на сумму 4,3 млн.руб. (в т.ч. ЭКО - 7 случаев на сумму 434,0 тыс.руб.);

- офтальмология - 1 703 случая на сумму 31,9 млн.руб.;

- онкология - 287 случаев на сумму 9,9 млн.руб. (в т.ч. химиотерапия - 104 случая на сумму 7,2 млн.руб.);

- кардиология - 174 случая на сумму 2,8 млн.руб.;

- инфекционные болезни - 150 случаев на сумму 7,0 млн.руб.;

- неврология - 349 случаев на сумму 2,6 млн.руб.;

- сердечно-сосудистая хирургия - 62 случая на сумму 3,3 млн.руб.;

- травматология и ортопедия - 287 случаев на сумму 1,8 млн.руб.

В медицинских организациях, расположенных на территориях других субъектов Российской Федерации в I квартале 2022 года получили медицинскую помощь 7374 пациента, застрахованных на территории Липецкой области. Сумма оплаты оказанной медицинской помощи составила 126,0 млн.руб., в том числе по высокотехнологичной медицинской помощи - 13,5 млн.руб.

Согласно предъявленным, территориальными фондами ОМС других субъектов Российской Федерации, счетам и реестрам за оказанную медицинскую помощь пациентам, застрахованным на территории Липецкой области, за отчетный период медицинская помощь была оказана по следующим основным профилям:

- акушерство и гинекология - 609 случаев на сумму 4,3 млн.руб. (в т.ч. ЭКО - 10 случаев на сумму 1,0 млн. руб.);

- офтальмология - 682 случая на сумму 2,9 млн.руб.;

- онкология – 1 835 случаев на сумму 39,3 млн.руб. (в т.ч. -

 химиотерапия - 111 случаев на сумму 22,5 млн. руб.);

- кардиология - 331 случай на сумму 4,3 млн.руб.;

- инфекционные болезни - 232 случая на сумму 13,1 млн.руб.;

- неврология – 342 случая на сумму 3,2 млн.руб.;

- сердечно-сосудистая хирургия - 79 случаев на сумму 4,0 млн.руб.;

- травматология и ортопедия - 539 случаев на сумму 13,0 млн.руб.

Израсходовано медицинскими организациями за период январь-март 2022 года 3298,9 млн. руб., что больше чем за аналогичный период прошлого года на 452,0 млн. руб. или на 15,9% (2846,9 млн. руб.), в том числе:

- на оплату труда с начислениями - 1996,9 млн.руб. что выше на 202,5 млн.руб. или на 11,3% уровня 2021 года (1794,4 млн.руб.);

- на оплату расходов на медикаменты - 798,6 млн.руб., что выше на 209,2 млн.руб. или на 35,5% показателя прошлого года (589,4 млн.руб.);

- на оплату расходов на продукты питания - 44,4 млн.руб., что больше на 6,8 млн.руб. или на 18,1% показателя 2021 года (37,6 млн.руб.);

- на оплату коммунальных услуг - 146,8 млн.руб., что выше на 1,7 млн.руб. показателя 2021 года или на 1,2% (145,1 млн.руб.);

- на работы, услуги по содержанию имущества - расходы также увеличились по сравнению с прошлым годом на 14,2 млн.руб. или на 30,1% и составили за 2022 год 61,4 млн.руб. (в 2021 году - 47,2 млн.руб.);

- на оплату расходов на мягкий инвентарь направлено средств на 0,5 млн.руб. меньше, чем в предыдущем году и составили 2,1 млн.руб. против 2,6 млн.руб. в 2021 году.

Таким образом, наибольшую долю в структуре расходов занимают расходы на заработную плату с начислениями - 60,5%, при этом темпы роста в сравнении с предыдущим периодом расходов на приобретение медикаментов и продуктов питания (соответственно 35,5% и 18,1%) превышают темпы роста по другим статьям расходов, в том числе и расходов на заработную плату с начислениями.

Средняя заработная плата работников государственных медицинских организаций Липецкой области в системе ОМС составила 34,24 тыс.руб., что на 12,6% выше аналогичного показателя прошлого года (30,40 тыс.руб.) в том числе:

- по амбулаторно-поликлиническому звену средняя зарплата медицинских работников по сравнению с прошлым годом возросла на 11,7 % и составила 36,07 тыс. руб. (I квартал 2021 год – 32,30 тыс.руб.);

- в стационарном звене рост средней зарплаты медицинских работников составил 14,6 % - 45,18 тыс.руб. (I квартал 2021 год – 39,43 тыс. руб.);

- в подразделениях скорой помощи средняя зарплата медицинских работников из средств ОМС рост средней зарплаты медицинских работников составил 0,6 % - 37,77 тыс.руб. (I квартал 2021 года - 37,46 тыс. руб.).

В отчетном периоде средняя заработная плата по категориям персонала по сравнению с I кварталом 2021 года сложилась следующим образом:

- по врачебным кадрам средняя зарплата увеличилась на 15,5% и составила 64,81 тыс.руб. (56,11 тыс.руб. в I квартале 2021 года);

- по среднему медперсоналу рост средней зарплаты составил 12,2 % - 33,75 тыс.руб. (30,09 тыс.руб. в I квартале 2021 года);

- по младшему медицинскому персоналу средняя зарплата увеличилась на 14,3% и составила 31,69 тыс.руб. (27,64 тыс.руб. в I квартале 2021 года);

- по прочему персоналу рост средней зарплаты составил 11,6% - 21,52 тыс.руб. (19,29 тыс.руб. в I квартале 2021 года);

- по АУП средняя зарплата увеличилась на 2,93 % и составила 51,27 тыс. руб. (49,81 тыс. руб. за I квартал 2021 года).

Во исполнение пункта 7.1 части 2 статьи 20 Федерального закона №326-Ф3 «Об обязательном медицинском страховании», Правил использования средств нормированного страхового запаса за отчетный период ТФОМС Липецкой области 30.03.2022 года подписаны соглашения с 15 медицинскими организациями Липецкой области о финансовом обеспечении мероприятий по организации дополнительного профессионального образования медицинских работников по программам повышения квалификации, а также по приобретению и проведению ремонта медицинского оборудования.

В соответствии с планом, утвержденным управлением здравоохранения Липецкой области, объем финансирования указанных мероприятий за I квартал 2022 года составил 7,6 млн.руб., в том числе на дополнительное профессиональное образование - 1,6 млн.руб. (478 медицинских работников), на ремонт медицинского оборудования - 6,0 млн.руб. (22 единицы медицинской техники).

На основании распоряжения Правительства Российской Федерации от 25.01.2022 №71-р ТФОМС Липецкой области в целях софинансирования расходов медицинских организаций на оплату труда врачей и среднего медицинского персонала предусмотрено в I квартале 2022 года денежных средств в сумме 27,0 млн.руб. За I квартал 2022 года поступило и направлено на формирование нормированного страхового запаса ТФОМС Липецкой области 27,0 млн. рублей.

В соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» и действующими нормативными документами в области обязательного медицинского страхования, ТФОМС Липецкой области осуществляет контроль использования финансовых средств обязательного медицинского страхования медицинскими организациями и страховыми медицинскими организациями путем проведения проверок.

Основанием для проведения проверки являлся приказ директора ТФОМС Липецкой области, который определял тему проверки, проверяемый период, руководителя и состав комиссии, сроки проведения проверки, форму проверки.

За I квартал 2022 года проведено 15 проверок медицинских организаций, в том числе 2 тематические проверки.

Остаток не восстановленных средств ОМС по результатам проверок по состоянию на 01.01.2022 составил 496,3 тыс.руб.

 По итогам проверок за I квартал 2022 года в медицинских организациях выявлено нецелевое использование средств обязательного медицинского страхования на сумму 319,2 тыс.руб., в том числе:

 1) 14,8 тыс.руб. были направлены на повышение квалификации работников, деятельность которых не связана с реализацией программы ОМС, что составляет 4,6% от суммы нецелевого использования средств ОМС;

2) «Оплата видов медицинской помощи, не включенных в территориальную программу ОМС» - 72,2 тыс.руб. или 22,6% от выявленной суммы нецелевого использования средств ОМС:

- 57,1 тыс.руб. - приобретение антирабических вакцин для профилактики бешенства;

- 15,1 тыс.руб. - предрейсовые медосмотры.

3) «Оплата расходов, не включенных в тарифы на оплату медицинской помощи в рамках территориальной программы ОМС» - 146,7 тыс.руб. или 46,0% от выявленной суммы нецелевого использования средств ОМС:

- 25,0 тыс.руб. - оплата услуг по капитальным вложениям;

- 87,9 тыс.руб. - арендная плата за пользование земельным участком;

- 33,8 тыс.руб. - оплата материальных запасов, не связанных с оказанием медицинской помощи.

4) «Финансирование структурных подразделений (служб) медицинских организаций, которые должны быть профинансированы из иных источников» - 3,5 тыс.руб. (расходы по переоформлению лицензии на сестринское отделение) или 1,1% от выявленной суммы нецелевого использования средств ОМС.

5) «Расходование средств сверх норм, установленных соответствующими министерствами, ведомствами» - 82,0 тыс.руб. или 25,7% от выявленной суммы нецелевого использования средств ОМС:

- 39,9 тыс.руб. - доплаты компенсационного характера работникам, занятым с вредными условиями труда, сверх размеров, установленных картами аттестации рабочих мест;

- 42,1 тыс.руб. - выплаты заработной платы, с учетом начислений, произведенные с превышением установленных норм.

 Возвращено средств, израсходованных не по целевому назначению в бюджет ТФОМС Липецкой области в сумме 469,2 тыс.руб.

 Остаток невосстановленных средств ОМС по состоянию на 01.04.2022 года составил 346,3 тыс.руб.

 Сумма предъявленных штрафов, пеней по результатам проверок деятельности медицинских организаций в сфере обязательного медицинского страхования за I квартал 2022 года составила 3 433,1 тыс.руб.

Остаток задолженности по штрафам по результатам проверок по состоянию на 01.01.2021 года составил 7,1 тыс.руб.

 Сумма средств от применения штрафов, пеней по результатам проверок в отчетном периоде перечислена на счет ТФОМС Липецкой области в размере 31,9 тыс.руб.

Остаток задолженности по штрафам по результатам проверок по состоянию на 01.04.2022 года составил 3 408,3 тыс.руб.

Отсутствие внутреннего контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи влияет на образование финансовых потерь в медицинских организациях.

По результатам проверок медицинских организаций финансовые потери в результате частичной или полной неоплаты медицинской помощи (в соответствии с Перечнем оснований для частичной или полной неоплаты медицинской помощи по результатам медико-экономического контроля, медико-экономической экспертизы, экспертизы качества медицинской помощи) составили 11 949,1 тыс.руб.

По результатам проверок за I квартал 2022 года сумма неэффективного использования средств ОМС выявлена в размере 4 759,1 тыс.руб., в том числе:

- неэффективное использование средств ОМС в виде оплаты штрафных санкций по предписаниям страховых медицинских организаций по результатам медико-экономического контроля, медико-экономической экспертизы, экспертизы качества медицинской помощи - 4566,0 тыс.руб.;

- лекарственные средства, с истекшим сроком годности, находящиеся в карантинной зоне или переданные на уничтожение - 101,7 тыс.руб.;

- судебные расходы, неустойки по заключенным контрактам - 91,4 тыс.руб.

С целью исключения случаев неэффективного использования денежных средств ОМС административно-управленческому составу медицинских организаций необходимо:

**-** в целях недопущения штрафных санкций по предписаниям страховых медицинских организаций усилить внутренний контроль объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи;

- контролировать качество формирования заявок на медикаменты, химические реактивы и расходные материалы;

- осуществлять в постоянном режиме контроль учета медикаментов, химических реактивов и расходных материалов и использовать эти данные для формирования рациональных запасов медикаментов, а также своевременно принимать меры по реализации лекарственных средств с истекающим сроком годности.

Выявленные при проверках нарушения приводят к временному отвлечению средств обязательного медицинского страхования, снижению финансовой устойчивости и образованию кредиторской задолженности в медицинских организациях.

Исключение в медицинских организациях фактов нецелевого и неэффективного использования средств ОМС является дополнительным источником для своевременных расчетов с поставщиками за материальные ценности, и как следствие - снижению кредиторской задолженности.

В целях недопущения неэффективного и нецелевого использования средств обязательного медицинского страхования по итогам проверок медицинским организациям рекомендовано осуществлять внутренний контроль за соблюдением финансово-хозяйственной деятельности в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

Просроченная кредиторская задолженность государственных медицинских организаций перед поставщиками за поставленные материальные ценности и оказанные услуги на 01.01.2022 года составила 237,4 млн.руб., в течение I квартала 2022 года просроченная кредиторская задолженность снизилась на 15,1% и на 01.04.2022 года составила 201,5 млн.руб.

Наибольшая просроченная кредиторская задолженность на 01.04.2022 года образовалась в следующих медицинских организациях:

- ГУЗ «Елецкая ГДБ» - 22,7 млн.руб., в том числе по подоходному налогу и начислениям на зарплату - 6,0 млн.руб. по расчетам за коммунальные услуги - 4,0 млн.руб., прочие расходы - 6,4 млн. руб.;

- ГУЗ «Елецкая РБ» - 25,0 млн.руб., в том числе по начислениям на зарплату - 11,1 млн.руб., по расчетам за медикаменты - 1,0 млн.руб., по расчетам за коммунальные услуги - 4,4 млн.руб., по расчетам за услуги по содержанию - 2,2 млн. руб.;

 - ГУЗ «Задонская ЦРБ» - 20,3 млн.руб., в том числе по начислениям на зарплату - 12,9 млн.руб., по расчетам за медикаменты - 2,8 млн.руб., по расчетам за коммунальные услуги - 3,5 млн.руб.

В рамках контроля объемов, сроков, качества и условий оказания медицинской помощи, оказанной медицинскими организациями Липецкой области, специалистами СМО в отчетном периоде проводились экспертные мероприятия в соответствии с действующими нормативными правовыми актами.

Приказом Минздрава России от 19.03.2021 №231н утвержден Порядок проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию застрахованным лицам, а также ее финансового обеспечения.

За I квартал 2022 года подвергнуто экспертизам 62,1 тыс.страховых случаев медицинской помощи, оказанных гражданам, застрахованным на территории Липецкой области, в том числе в ходе плановых проверок 32,7 тыс.

При проведении медико-экономических экспертиз (МЭЭ) в I квартале 2022 года было проанализировано 52,5 тыс.случаев оказания медицинской помощи, в том числе при целевых проверках 25,2 тыс.случаев.

В результате МЭЭ были установлены 4,8 тыс. нарушений (9%), отмечается уменьшение количества дефектов в сравнении с аналогичным периодом 2021 года, когда данный по­казатель составлял 18%.

Количество нарушений по причине «непредставление первичной медицинской документации, подтверждающей факт оказания ЗЛ медицинской помощи», составило - 3693 или 77% от общего количества нарушений.

Количество нарушений по причине «несоответствие данных первичной медицинской документации данным реестра счетов», составило - 356 или 7% от общего количества нарушений.

В ходе экспертиз качества медицинской помощи (ЭКМП) было проанализировано 9,5 тыс.слу­чаев оказания медицинской помощи, в том числе при целевых проверках - 4,1 тыс.случаев.

В результате ЭКМП были установлены 2,6 тыс.нарушений (27%), отмечается увеличение в сравнении с аналогичным периодом 2021 года, когда данный показатель составлял 14%.

По итогам МЭЭ и ЭКМП к медицинским организациям применены финан­совые санкции в размере 24,7 млн.руб. (2021 год - 23,4 млн.руб.).

За I квартал 2022 года проведено 5582 контрольно-экспертных мероприятия по случаям оказания медицинской помощи пациентам с подозрением на злокачественные новообразования (ЗНО) и/или с подтвержденным диагнозом ЗНО, в том числе 5578 медико-экономического контроля. По результатам МЭК выявлено 719 дефектов, в том числе 469 по страховым случаям с применением химиотерапии.

За I квартал 2022 года специалистами ТФОМС Липецкой об­ласти и экспертами качества медицинской помощи, входящими в реестр экспер­тов качества медицинской помощи, привлекаемыми на договорной основе, прово­дились повторные медико-экономические экспертизы и экспертизы качества медицинской помощи.

Количество страховых случаев, подвергшихся повторной МЭЭ, составило 11590; количество страховых случаев, подвергшихся повторной ЭКМП составило 299, что соответствует требованиям приказа ФФОМС от 19.03.2021 №231н «Об утверждении Порядка проведения контроля объемов, сроков, ка­чества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, а также ее финансового обеспечения».

Установлены нарушения в 139 случаях (1,2%), допущенные медицинскими организациями, но не выявленные СМО при первичном проведении экспертиз. По итогам повторных экспертиз к СМО применены штрафные санкций в размере 894 643,00 руб. - 10% от суммы, необоснованно оплаченной медицинским организациям.

За I квартал 2022 года ТФОМС Липецкой области и СМО было рассмотрено 23902 обраще­ния. В сравнении с аналогичным периодом 2021 года количество обращений увеличилось на 1,6 тыс.штук.

Всего обращений за разъяснениями составило 23865, наибольшее количество по во­просам выбора и/или замены СМО, МО, врача и обеспечения выдачи полисов - 21376 или 90% от общего количества.

За I квартал 2022 года поступило 34 жалобы или 0,1% от общего числа обращений; в 2021 году данный показатель составил 43 жалобы (0,2%).

Все жалобы рассмотрены в досудебном порядке, обоснованными признано 20 (59%), за аналогичный период 2021 года - 26 жалоб (60%) были признаны обоснованными.

Структура обоснованных жалоб по причинам сложилась следующим обра­зом:

* 3 жалобы (15%)на организацию работы медицинских организаций;
* 14 жалоб (70%) на оказание медицинской помощи;
* 1 жалоба (5%) на нарушение прав на выбор медицинской организации;
* 1 жалоба (5%) на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь;

- 1 жалоба (5%) - другие причины обоснованных жалоб.