

Отчет по организации защиты прав застрахованных лиц в сфере ОМС и по выявленным нарушениям при предоставлении медицинской помощи

Наименование организации: **ООО "Капитал МС"**

отчетный период: за 1-й квартал 2019 года

Таблица 1.1.

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	№ стр	Количество поступивших обращений за отчетный период
1	2	3
Всего обращений, в том числе:	1	672 564
Жалобы	2	1 132

Таблица 1.2.

Жалобы и их причины

Виды обращений	№ стр.	Количество обоснованных жалоб за отчетный период
1	2	3
Поступило жалоб	1	610
выбор МО в сфере ОМС	4	8
выбор врача	5	1
этика и деонтология медицинских работников	10	4
КМП (качество медицинской помощи)	11	234
лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи	12	12
отказ в медицинской помощи по программам ОМС, всего	13	17
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	15	119

Таблица 2.1

Досудебная защита прав застрахованных

	№ стр.	Спорные случаи разрешенные в досудебном порядке			
		Количество случаев, всего	Из них удовлетворено	Из них с материальным возмещением	Сумма материального возмещения (руб.)
1	2	3	4	5	6
СМО	1	618	617	106	396 760,52

Таблица 2.2

Судебная защита прав застрахованных

Лица, обратившиеся за защитой прав граждан	№ стр.	Спорные случаи, рассматриваемые в судебном порядке		Сумма возмещения по удовлетворенным искам к МО (руб.)		
		Дел в производстве на начало отчетного периода	Подано исков за отчетный период	Всего	в том числе:	
					С материальным возмещением	С моральным вредом
1	2	3	4	5	6	7
Пациент	1	18	9	1 901 059,30	83 129,30	1 817 930,00

Таблица 3.3+3.4

Результаты медико-экономической экспертизы

	№ стр	Итого по СМО
1	2	3
Всего рассмотрено страховых случаев при проведении медико-экономических экспертиз	2	551 359
Выявлено нарушений, всего, в т.ч.:	3	90 464
дефекты оформления первичной медицинской документации	4	62 947
нарушения при оказании медицинской помощи	5	15 305
нарушения информированности застрахованных лиц	6	1 629
нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц	7	196
нарушения условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке	7.1	117
взимание платы с застрахованных лиц за медицинскую помощь	8	269
нарушения, связанные с предъявлением на оплату счетов и реестров счетов	9	7 465

Таблица 3.6+3.7

Результаты экспертизы качества медицинской помощи

	№ стр	Итого по СМО
1	2	3
Количество проведенных целевых экспертиз качества медицинской помощи, связанных с получением жалоб от застрахованного лица или его представителя (т.3.7)	1.1	68 497
Всего рассмотрено страховых случаев при проведении экспертиз качества медицинской помощи, из них	2	354 217
Выявлено нарушений, всего, в т.ч.:	3	85 563
дефекты оформления первичной медицинской документации	4	32 601
нарушения при оказании медицинской помощи	5	51 777
нарушения информированности застрахованных лиц	6	315
нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц	7	90
нарушения условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке	7.1	9
необоснованный отказ в получении медицинской помощи, включенной в территориальную программу ОМС	7.2	6
взимание платы с застрахованных лиц за медицинскую помощь	7.3	9
приобретение застрахованным лицом ЛПП в период пребывания в стационаре	7.4	66
нарушений прав застрахованных лиц на выбор медицинской организации и врача	7.5	0
нарушения врачебной этики и деонтологии	8	1

Таблица 5

Кадры и их квалификационная характеристика

	№ стр	Работающие в качестве штатных сотрудников	Привлекаемые на договорной основе
1	2	3	4
Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в том числе:	1	2 094	1 154
в организации и проведении МЭК, МЭЭ, ЭКМП, из них:	1.1	621	1 106
специалисты, осуществляющие МЭК	1.1.1	159	0
специалисты-эксперты	1.1.2	216	0
эксперты качества медицинской помощи, в т.ч.:	1.1.3	246	1 106
эксперты качества медицинской помощи, включенные в территориальный реестр данного субъекта Российской Федерации	1.1.3.1	239	958

Таблица 6

Финансовые результаты контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС

	№ стр	Итого по СМО
1	2	3
Сумма средств, направленная МО за оказанную медицинскую помощь (руб.)	2	61 191 590 819,70
Сумма, не подлежавшая оплате (сумма уменьшения оплаты, возмещения) МО в результате предъявления санкций за выявленные нарушения (руб.) всего, в т.ч.	3	5 333 205 768,30
по результатам МЭЭ	3.2	175 422 940,50
по результатам ЭКМП	3.3	197 643 020,90
всего: сумма не подлежавшая оплате (сумма уменьшения оплаты, возмещения) необосновано предъявленных к оплате	3.4	5 289 685 262,10
Использовано удержанных средств всего, из них направлено:	4	1 718 544 391,50
на предупреждение (снижение) дефектов (нарушений) в оказании медицинской помощи	5	12 568 051,80
на проведение мероприятий по информированию застрахованных лиц	5.1	9 987 927,70
на финансирование профилактических мероприятий	5.2	1 840 649,90
на внедрение современных технологий в МО	5.3	739 474,20
на оплату медицинской помощи	6	1 872 562 227,40

Таблица 7.1

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным социологического опроса (по параметрам)

Удовлетворенность качеством медицинской помощи по показателям, %						
при амбулаторно-поликлиническом лечении				при стационарном лечении		
длительность ожидания в регистратуре, на прием к врачу, при записи на лабораторные и (или) инструментальные исследования	удовлетворенность работой врачей	доступность врачей-специалистов	уровень технического оснащения медицинских учреждений	длительность ожидания госпитализации	уровень удовлетворенности питанием	уровень обеспеченности лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, расходными материалами
1	2	3	4	5	6	7
72,2	78,1	71,9	73,9	77,7	72,8	76,2

Таблица 8.3

Информация о представительствах СМО в МО

Количество МО, в которых расположены представительства СМО	Количество сотрудников СМО, представленных в МО
1	2
1 051	900