

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

Наименование организации: **Сводная-"Капитал МС"**

отчетный период: за 2018 год

Таблица 1.1.

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	№ стр	Количество поступивших обращений за отчетный период
1	2	3
Всего обращений, в том числе:	1	2 796 139
Жалобы	2	4 220

Таблица 1.2.

**Жалобы и их причины**

Виды обращений	№ стр.	Количество обоснованных жалоб за отчетный период
1	2	3
Поступило жалоб	1	2 299
выбор МО в сфере ОМС	4	41
выбор врача	5	1
этика и деонтология медицинских работников	10	16
КМП (качество медицинской помощи)	11	897
лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи	12	51
отказ в медицинской помощи по программам ОМС, всего	13	67

взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	15	578
---	----	-----

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	2 299	2 287	504	2 673 358,97

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	26	32	1 867 255,20	339 755,20	1 527 500,00

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	2 763 420
Выявлено нарушений, всего, в т.ч.:	3	414 808
дефекты оформления первичной медицинской документации	4	289 564
нарушения при оказании медицинской помощи	5	77 281

нарушения информированности застрахованных лиц	6	5 871
нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц	7	780
нарушения условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке	7.1	297
взимание платы с застрахованных лиц за медицинскую помощь	8	1 533
нарушения, связанные с предъявлением на оплату счетов и реестров счетов	9	33 432

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	330 881
<b>Всего рассмотрено страховых случаев при проведении экспертиз качества медицинской помощи, из них</b>	2	<b>1 515 884</b>
<b>Выявлено нарушений, всего, в т.ч.:</b>	3	<b>356 113</b>
дефекты оформления первичной медицинской документации	4	141 330
нарушения при оказании медицинской помощи	5	207 351
нарушения информированности застрахованных лиц	6	1 337
нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц	7	655
нарушения условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке	7.1	227
необоснованный отказ в получении медицинской помощи, включенной в территориальную программу ОМС	7.2	16

взимание платы с застрахованных лиц за медицинскую помощь	7.3	68
приобретение застрахованным лицом ЛП в период пребывания в стационаре	7.4	331
нарушений прав застрахованных лиц на выбор медицинской организации и врача	7.5	13
нарушения врачебной этики и деонтологии	8	2

Таблица 5

### Кадры и их квалификационная характеристика

	№ стр	Работающие в качестве штатных сотрудников	Привлекаемые на договорной основе
1	2	3	4
<b>Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в том числе:</b>	1	2 190	1 864
в организации и проведении МЭК, МЭЭ, ЭКМП, из них:	1.1	615	1 809
специалисты, осуществляющие МЭК	1.1.1	152	8
специалисты-эксперты	1.1.2	210	25
эксперты качества медицинской помощи, в т.ч.:	1.1.3	253	1 776
эксперты качества медицинской помощи, включенные в территориальный реестр данного субъекта Российской Федерации	1.1.3.1	245	1 487

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	263 033 745 278,70

Сумма, не подлежащая оплате (сумма уменьшения оплаты, возмещения) МО в результате предъявления санкций за выявленные нарушения (руб.) всего, в т.ч.	3	6 589 331 836,40
по результатам МЭЭ	3.2	746 847 175,40
по результатам ЭКМП	3.3	809 342 688,90
всего: сумма не подлежащая оплате (сумма уменьшения оплаты, возмещения) необосновано предъявленных к оплате	3.4	6 436 271 678,50
Использовано удержанных средств всего, из них направлено:	4	5 956 577 568,20
на предупреждение (снижение) дефектов (нарушений) в оказании медицинской помощи	5	70 498 915,50
на проведение мероприятий по информированию застрахованных лиц	5.1	53 989 366,20
на финансирование профилактических мероприятий	5.2	13 467 522,00
на внедрение современных технологий в МО	5.3	3 042 027,30
на оплату медицинской помощи	6	5 298 862 232,50

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
71,6	78,2	70,7	70,6	76,3	75,0	75,1

Таблица 8.3

**Информация о представительствах СМО в МО**

Количество МО, в которых расположены представительства СМО	Количество сотрудников СМО, представленных в МО
1	2
1 124	905