

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

Наименование организации: **ООО "РГС-Медицина"**

отчетный период: за 2017 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	2 950 331
Жалобы	2	3 802

Таблица 1.2.

Жалобы и их причины

Виды обращений	№ стр.	Количество обоснованных жалоб за отчетный период
1	2	3
Поступило жалоб	1	2 019
выбор МО в сфере ОМС	4	70
выбор врача	5	0
этика и деонтология медицинских работников	10	19
КМП (качество медицинской помощи)	11	753
лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи	12	37
отказ в медицинской помощи по программам ОМС, всего	13	102
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	15	535

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	2 019	2 017	444	2 864 870,81

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	34	2 399 988,07	284 988,07	2 115 000,00

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	3 019 002
Выявлено нарушений, всего, в т.ч.:	3	445 942
дефекты оформления первичной медицинской документации	4	238 768
нарушения при оказании медицинской помощи	5	69 497
нарушения информированности застрахованных лиц	6	4 310
нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц	7	392
нарушения условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке	7.1	326
взимание платы с застрахованных лиц за медицинскую помощь	8	872
нарушения, связанные с предъявлением на оплату счетов и реестров счетов	9	116 001

Таблица 3.6+3.7

Результаты экспертизы качества медицинской помощи

	№ стр	Итого по СМО
1	2	3
Всего рассмотрено страховых случаев при проведении экспертиз качества медицинской помощи, из них	2	1 758 367
Выявлено нарушений, всего, в т.ч.:	3	337 883
дефекты оформления первичной медицинской документации	4	134 022
нарушения при оказании медицинской помощи	5	176 817
нарушения информированности застрахованных лиц	6	1 277
нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц	7	414
нарушения условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке	7.1	78
необоснованный отказ в получении медицинской помощи, включенной в территориальную программу ОМС	7.2	16
взимание платы с застрахованных лиц за медицинскую помощь	7.3	75
приобретение застрахованным лицом ЛПП в период пребывания в стационаре	7.4	243
нарушений прав застрахованных лиц на выбор медицинской организации и врача	7.5	2
нарушения врачебной этики и деонтологии	8	9

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	1 973	1 783
в организации и проведении МЭК, МЭЭ, ЭКМП, из них:	1.1	559	1 691
специалисты, осуществляющие МЭК	1.1.1	146	0
специалисты-эксперты	1.1.2	197	10
эксперты качества медицинской помощи, в т.ч.:	1.1.3	216	1 681
эксперты качества медицинской помощи, включенные в территориальный реестр данного субъекта Российской Федерации	1.1.3.1	207	1 410

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	220 554 526 418,60
Сумма, не подлежащая оплате (сумма уменьшения оплаты, возмещения) МО в результате предъявления санкций за выявленные нарушения (руб.) всего, в т.ч.	3	6 461 668 888,20
по результатам МЭЭ	3.2	721 636 045,70
по результатам ЭКМП	3.3	656 569 708,60
всего: сумма не подлежащая оплате (сумма уменьшения оплаты, возмещения) необосновано предъявленных к оплате	3.4	6 311 620 090,50
Использовано удержанных средств всего, из них направлено:	4	5 644 606 325,60
на предупреждение (снижение) дефектов (нарушений) в оказании медицинской помощи	5	38 410 387,70
на проведение мероприятий по информированию застрахованных лиц	5.1	30 886 575,50
на финансирование профилактических мероприятий	5.2	5 198 268,00
на внедрение современных технологий в МО	5.3	2 325 544,20
на оплату медицинской помощи	6	5 016 122 818,00

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
68,7	75,4	66,0	67,4	73,5	71,1	72,8

Таблица 8.3

Информация о представительствах СМО в МО

Количество МО, в которых расположены представительства СМО	Количество сотрудников СМО, представленных в МО
1	2
644	706