

## 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 9 месяцев 2018 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	2 192 023
Жалобы	2	2 948

Таблица 1.2.

### Жалобы и их причины

Виды обращений	№ стр.	Количество обоснованных жалоб за отчетный период
1	2	3
Поступило жалоб	1	1 566
выбор МО в сфере ОМС	4	35
выбор врача	5	0
этика и деонтология медицинских работников	10	13
КМП (качество медицинской помощи)	11	665
лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи	12	42
отказ в медицинской помощи по программам ОМС, всего	13	52
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	15	445

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	1 565	1 565	399	2 064 535,95

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	26	834 818,00	129 318,00	705 500,00

Таблица 3.3+3.4

**Результаты медико-экономической экспертизы**

	<b>№ стр</b>	<b>Итого по СМО</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Всего рассмотрено страховых случаев при проведении медико-экономических экспертиз</b>	2	<b>2 082 186</b>
<b>Выявлено нарушений, всего, в т.ч.:</b>	3	<b>311 819</b>
дефекты оформления первичной медицинской документации	4	<b>213 621</b>
нарушения при оказании медицинской помощи	5	<b>61 496</b>
нарушения информированности застрахованных лиц	6	<b>4 553</b>
нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц	7	<b>568</b>
нарушения условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке	7.1	<b>201</b>
взимание платы с застрахованных лиц за медицинскую помощь	8	<b>1 158</b>
нарушения, связанные с предъявлением на оплату счетов и реестров счетов	9	<b>26 046</b>

Таблица 3.6+3.7

**Результаты экспертизы качества медицинской помощи**

	<b>№ стр</b>	<b>Итого по СМО</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Всего рассмотрено страховых случаев при проведении экспертиз качества медицинской помощи, из них	2	<b>1 116 018</b>
Выявлено нарушений, всего, в т.ч.:	3	<b>257 875</b>
дефекты оформления первичной медицинской документации	4	<b>100 030</b>
нарушения при оказании медицинской помощи	5	<b>152 343</b>
нарушения информированности застрахованных лиц	6	<b>883</b>
нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц	7	<b>415</b>
нарушения условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке	7.1	<b>220</b>
необоснованный отказ в получении медицинской помощи, включенной в территориальную программу ОМС	7.2	<b>9</b>
взимание платы с застрахованных лиц за медицинскую помощь	7.3	<b>56</b>
приобретение застрахованным лицом ЛПП в период пребывания в стационаре	7.4	<b>129</b>
нарушений прав застрахованных лиц на выбор медицинской организации и врача	7.5	<b>1</b>
нарушения врачебной этики и деонтологии	8	<b>2</b>

Таблица 5

**Кадры и их квалификационная характеристика**

	<b>№ стр</b>	<b>Работающие в качестве штатных сотрудников</b>	<b>Привлекаемые на договорной основе</b>
1	2	3	4
<b>Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в том числе:</b>	1	2 066	1 644
в организации и проведении МЭК, МЭЭ, ЭКМП, из них:	1.1	564	1 583
специалисты, осуществляющие МЭК	1.1.1	161	1
специалисты-эксперты	1.1.2	206	11
эксперты качества медицинской помощи, в т.ч.:	1.1.3	197	1 571
эксперты качества медицинской помощи, включенные в территориальный реестр данного субъекта Российской Федерации	1.1.3.1	188	1 334

Таблица 6

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

	<b>№ стр</b>	<b>Итого по СМО</b>
1	2	3
Сумма средств, направленная МО за оказанную медицинскую помощь (руб.)	2	172 107 629 801,20
<b>Сумма, не подлежащая оплате (сумма уменьшения оплаты, возмещения) МО в результате предъявления санкций за выявленные нарушения (руб.) всего, в т.ч.</b>	3	<b>4 948 434 973,80</b>
по результатам МЭЭ	3.2	<b>536 979 489,60</b>
по результатам ЭКМП	3.3	<b>571 685 681,40</b>
всего: сумма не подлежащая оплате (сумма уменьшения оплаты, возмещения) необосновано предъявленных к оплате	3.4	<b>4 842 308 629,10</b>
<b>Использовано удержанных средств всего, из них направлено:</b>	4	<b>4 506 501 438,70</b>
на предупреждение (снижение) дефектов (нарушений) в оказании медицинской помощи	5	<b>38 821 571,40</b>
на проведение мероприятий по информированию застрахованных лиц	5.1	<b>29 227 831,60</b>
на финансирование профилактических мероприятий	5.2	<b>7 494 382,00</b>
на внедрение современных технологий в МО	5.3	<b>2 099 357,80</b>
на оплату медицинской помощи	6	<b>4 021 796 685,30</b>

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
71,0	77,6	69,5	71,0	75,8	75,9	75,5

Таблица 8.3

**Информация о представительствах СМО в МО**

Количество МО, в которых расположены представительства СМО	Количество сотрудников СМО, представленных в МО
1	2
992	842