

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

Наименование организации: **"ООО "РГС-Медицина"- "Росгосстрах-Калининград-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	40 667
Жалобы	2	49

Таблица 1.2.

**Жалобы и их причины**

Виды обращений	№ стр.	Количество обоснованных жалоб за отчетный период
1	2	3
Поступило жалоб	1	13
выбор МО в сфере ОМС	4	0
выбор врача	5	0
этика и деонтология медицинских работников	10	0
КМП (качество медицинской помощи)	11	9
лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи	12	0
отказ в медицинской помощи по программам ОМС, всего	13	1
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	15	1

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	13	13	0	0,00

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	3	1	65 524,00	35 524,00	30 000,00

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>
Всего рассмотрено страховых случаев при проведении медико-экономических экспертиз	2	36 302
Выявлено нарушений, всего, в т.ч.:	3	691
дефекты оформления первичной медицинской документации	4	154
нарушения при оказании медицинской помощи	5	0
нарушения информированности застрахованных лиц	6	43
нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц	7	0
нарушения условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке	7.1	0
взимание платы с застрахованных лиц за медицинскую помощь	8	0
нарушения, связанные с предъявлением на оплату счетов и реестров счетов	9	494

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	35 291
<b>Выявлено нарушений, всего, в т.ч.:</b>	3	<b>2 978</b>
дефекты оформления первичной медицинской документации	4	1 055
нарушения при оказании медицинской помощи	5	1 922
нарушения информированности застрахованных лиц	6	0
нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц	7	1
нарушения условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке	7.1	1
необоснованный отказ в получении медицинской помощи, включенной в территориальную программу ОМС	7.2	0
взимание платы с застрахованных лиц за медицинскую помощь	7.3	0
приобретение застрахованным лицом ЛПП в период пребывания в стационаре	7.4	0
нарушений прав застрахованных лиц на выбор медицинской организации и врача	7.5	0
нарушения врачебной этики и деонтологии	8	0

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	35	22
в организации и проведении МЭК, МЭЭ, ЭКМП, из них:	1.1	7	22
специалисты, осуществляющие МЭК	1.1.1	3	0
специалисты-эксперты	1.1.2	2	0
эксперты качества медицинской помощи, в т.ч.:	1.1.3	2	22
эксперты качества медицинской помощи, включенные в территориальный реестр данного субъекта Российской Федерации	1.1.3.1	2	19

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	3 004 978 854,20
Сумма, не подлежащая оплате (сумма уменьшения оплаты, возмещения) МО в результате предъявления санкций за выявленные нарушения (руб.) всего, в т.ч.	3	<b>11 780 070,40</b>
по результатам МЭЭ	3.2	<b>664 938,80</b>
по результатам ЭКМП	3.3	<b>10 800 054,80</b>
всего: сумма не подлежащая оплате (сумма уменьшения оплаты, возмещения) необосновано предъявленных к оплате	3.4	<b>10 957 100,60</b>
Использовано удержанных средств всего, из них направлено:	4	<b>9 191 394,30</b>
на предупреждение (снижение) дефектов (нарушений) в оказании медицинской помощи	5	<b>3 301 360,00</b>
на проведение мероприятий по информированию застрахованных лиц	5.1	<b>3 301 360,00</b>
на финансирование профилактических мероприятий	5.2	<b>0,00</b>
на внедрение современных технологий в МО	5.3	<b>0,00</b>
на оплату медицинской помощи	6	<b>0,00</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	65,0	59,0	43,0	51,0	41,2	31,4

Таблица 8.3

**Информация о представительствах СМО в МО**

Количество МО, в которых расположены представительства СМО	Количество сотрудников СМО, представленных в МО
1	2
12	12