

**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 9 месяцев 2016 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     | 2 161 863   |
| Жалобы                        | 2     | 3 067   |

Таблица 1.2.

**Жалобы и их причины**

| Виды обращений  | № стр. | Количество обоснованных жалоб за отчетный период |
|---|--------|--|
| 1   | 2      | 3  |
| Поступило жалоб   | 1      | 1 810  |
| выбор МО в сфере ОМС  | 4      | 121  |
| выбор врача   | 5      | 1  |
| этика и деонтология медицинских работников                        | 10     | 9  |
| КМП (качество медицинской помощи)                                 | 11     | 439  |
| лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи         | 12     | 13   |
| отказ в медицинской помощи по программам ОМС, всего               | 13     | 42   |
| взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС | 15     | 451  |

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      | 1 925   | 1 915                | 420                               | 4 266 801,30                          |

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      | 13   | 21                              | 2 714 991,00  | 618 091,00                 | 2 096 900,00       |

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      | 2 096 125    |
| Выявлено нарушений, всего, в т.ч.:  | 3      | 285 680      |
| дефекты оформления первичной медицинской документации   | 4      | 150 944      |
| нарушения при оказании медицинской помощи   | 5      | 36 396       |
| нарушения информированности застрахованных лиц  | 6      | 2 826        |
| нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц   | 7      | 193          |
| нарушения условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке | 7.1    | 177          |
| взимание платы с застрахованных лиц за медицинскую помощь   | 8      | 929          |
| нарушения, связанные с предъявлением на оплату счетов и реестров счетов   | 9      | 87 102       |

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            | 1 202 334           |
| Выявлено нарушений, всего, в т.ч.:  | 3            | 260 942             |
| дефекты оформления первичной медицинской документации   | 4            | 99 608              |
| нарушения при оказании медицинской помощи   | 5            | 147 005             |
| нарушения информированности застрахованных лиц  | 6            | 687                 |
| нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи для застрахованных лиц   | 7            | 214                 |
| нарушения условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке | 7.1          | 47                  |
| необоснованный отказ в получении медицинской помощи, включенной в территориальную программу ОМС                                   | 7.2          | 5                   |
| взимание платы с застрахованных лиц за медицинскую помощь   | 7.3          | 97                  |
| приобретение застрахованным лицом ЛП в период пребывания в стационаре   | 7.4          | 65                  |
| нарушений прав застрахованных лиц на выбор медицинской организации и врача  | 7.5          | 0                   |
| нарушения врачебной этики и деонтологии   | 8            | 7                   |

Таблица 5

**Кадры и их квалификационная характеристика**

|   | № стр   | Работающие в<br>качестве штатных<br>сотрудников | Привлекаемые<br>на договорной<br>основе |
|---|---------|---|---|
| 1   | 2       | 3   | 4                                       |
| Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в том числе:      | 1       | 1 845   | 1 421                                   |
| в организации и проведении МЭК, МЭЭ, ЭКМП, из них:  | 1.1     | 597   | 1 325                                   |
| специалисты, осуществляющие МЭК   | 1.1.1   | 163   | 3                                       |
| специалисты-эксперты  | 1.1.2   | 225   | 2                                       |
| эксперты качества медицинской помощи, в т.ч.:   | 1.1.3   | 209   | 1 320                                   |
| эксперты качества медицинской помощи, включенные в территориальный реестр данного субъекта Российской Федерации | 1.1.3.1 | 194   | 1 164                                   |

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     | 182 911 559 478,50 |
| Сумма, не подлежащая оплате (сумма уменьшения оплаты, возмещения) МО в результате предъявления санкций за выявленные нарушения (руб.) всего, в т.ч. | 3     | 5 005 340 801,60   |
| по результатам МЭЭ  | 3.2   | 555 245 161,10     |
| по результатам ЭКМП   | 3.3   | 450 974 461,00     |
| всего: сумма не подлежащая оплате (сумма уменьшения оплаты, возмещения) необосновано предъявленных к оплате   | 3.4   | 4 911 945 442,70   |
| Использовано удержанных средств всего, из них направлено:   | 4     | 4 518 046 516,60   |
| на предупреждение (снижение) дефектов (нарушений) в оказании медицинской помощи   | 5     | 14 656 262,30      |
| на проведение мероприятий по информированию застрахованных лиц  | 5.1   | 14 216 706,10      |
| на финансирование профилактических мероприятий  | 5.2   | 439 556,20         |
| на внедрение современных технологий в МО  | 5.3   | 0,00               |
| на оплату медицинской помощи  | 6     | 4 206 162 081,70   |

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  |
| 65,6   | 74,3                             | 65,8                            | 66,0  | 71,6                                 | 70,7                               | 71,5   |

Таблица 8.3

**Информация о представительствах СМО в МО**

| Количество МО, в которых расположены представительства СМО | Количество сотрудников СМО, представленных в МО |
|--|---|
| 1  | 2   |
| 389  | 388   |