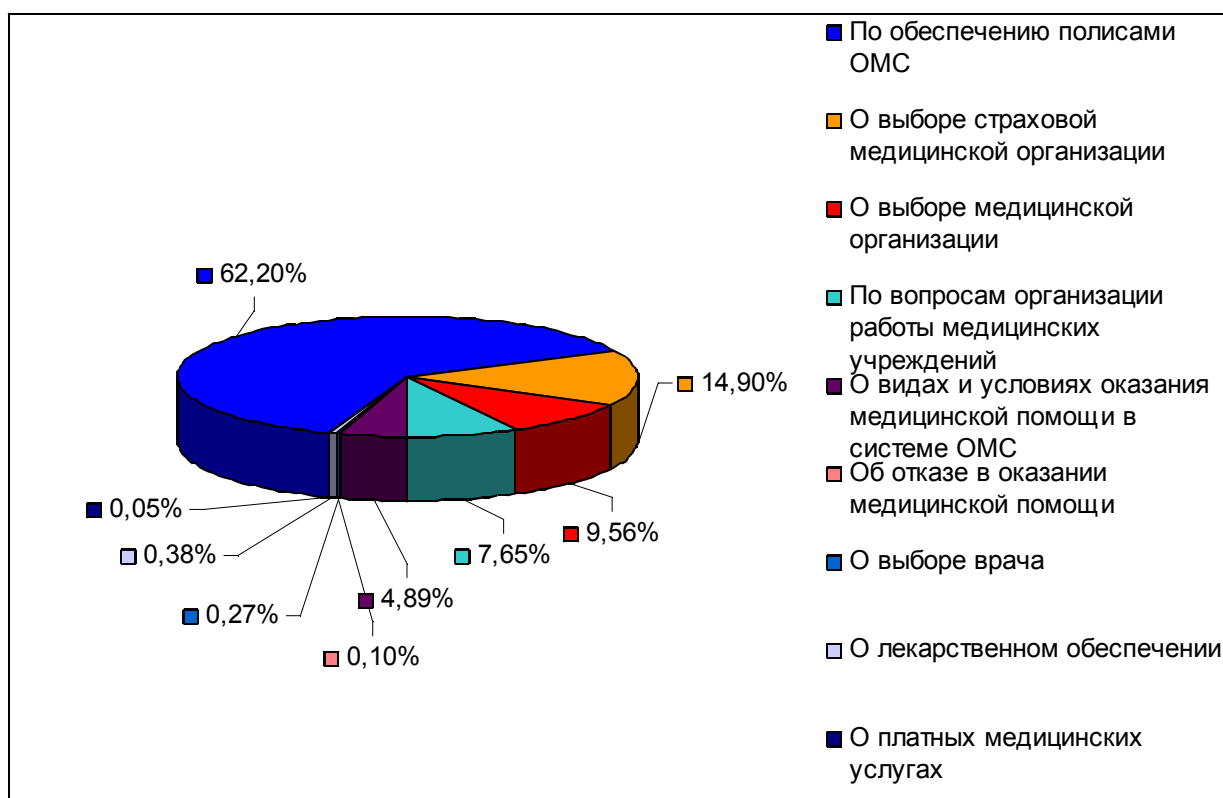


Результаты деятельности филиала «Владивостокский» АО «Страховая группа «Спасские ворота — М» по защите прав застрахованных лиц за I полугодие 2017 года

Работа с обращениями граждан

За I полугодие 2017 года в филиал «Владивостокский» АО «Страховая группа «Спасские ворота — М» поступило 16940 обращений, из них заявлений - 15070, обращений за консультацией - 1830, жалоб - 40.

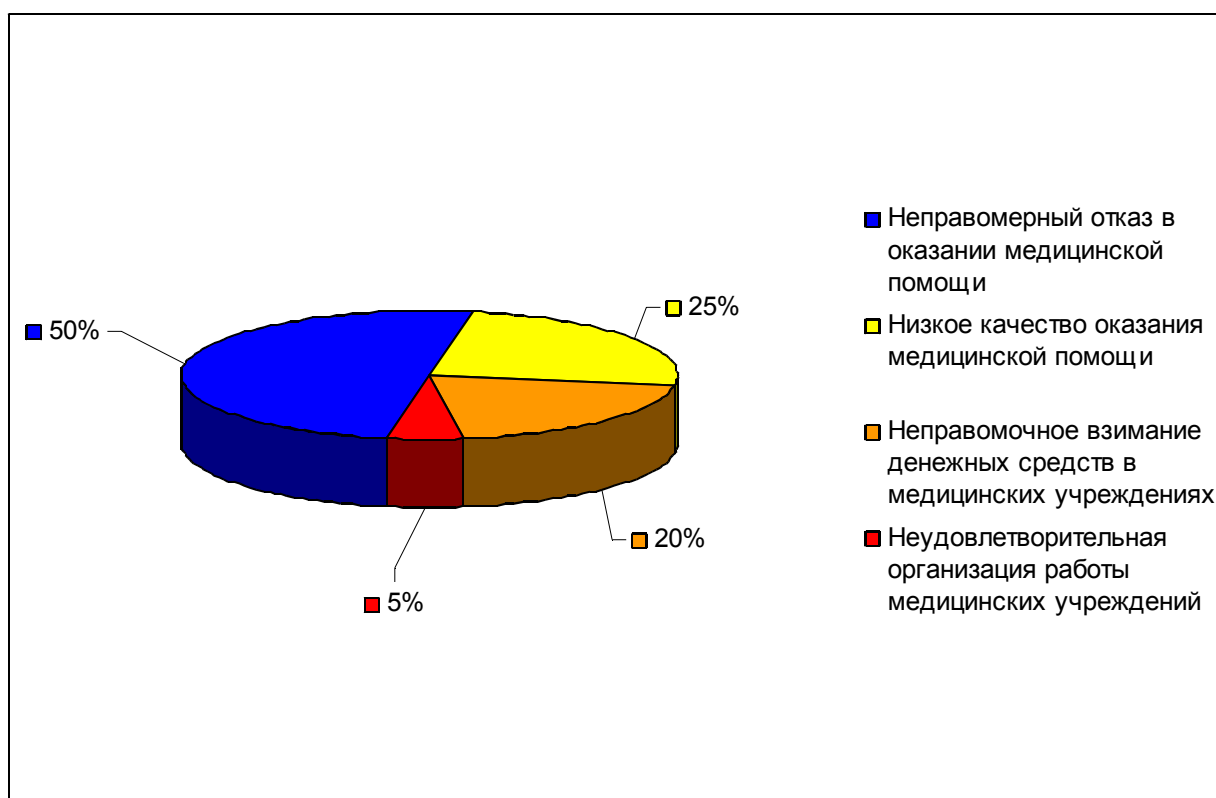
Причины консультаций застрахованных лиц



Причины жалоб застрахованных лиц



Нарушения, выявленные по обращениям застрахованных лиц



Контроль качества медицинской помощи

Контроль качества медицинской помощи, оказываемой застрахованным лицам, — это одна из основных задач страховой медицинской организации, реализуемая в целях обеспечения прав граждан на получение бесплатной и качественной медицинской помощи. Для выполнения указанной задачи специалисты филиала проводят медико-экономический контроль счетов медицинских организаций, предъявляемых к оплате, плановую и целевую медико-экономическую экспертизу, а также плановую и целевую экспертизу качества медицинской помощи.

Результаты экспертной деятельности специалистов филиала

Проведение плановой медико-экономической экспертизы

Проведено плановых медико-экономических экспертиз

481

Рассмотрено страховых случаев	34095
Выявлено страховых случаев, содержащих нарушения	4404
Выявлено нарушений в страховых случаях	4404

В структуре нарушений, выявленных при плановой медико-экономической экспертизе, 71,6% составляли дефекты оформления медицинской документации, 27,2% - нарушения, связанные с предъявлением на оплату счетов, 1,2% - нарушения в оказании медицинской помощи.

Проведение плановой экспертизы качества медицинской помощи

Проведено плановых экспертиз качества медицинской помощи	368
Рассмотрено страховых случаев	5474
Выявлено страховых случаев, содержащих нарушения	633
Выявлено нарушений в страховых случаях	633

В структуре нарушений, выявленных при плановой экспертизе качества медицинской помощи, 33,6% составляли дефекты ведения и оформления первичной медицинской документации, в том числе и ее не предоставление без уважительных причин и 66,4% - нарушения, допущенные медицинскими организациями при оказании медицинской помощи.

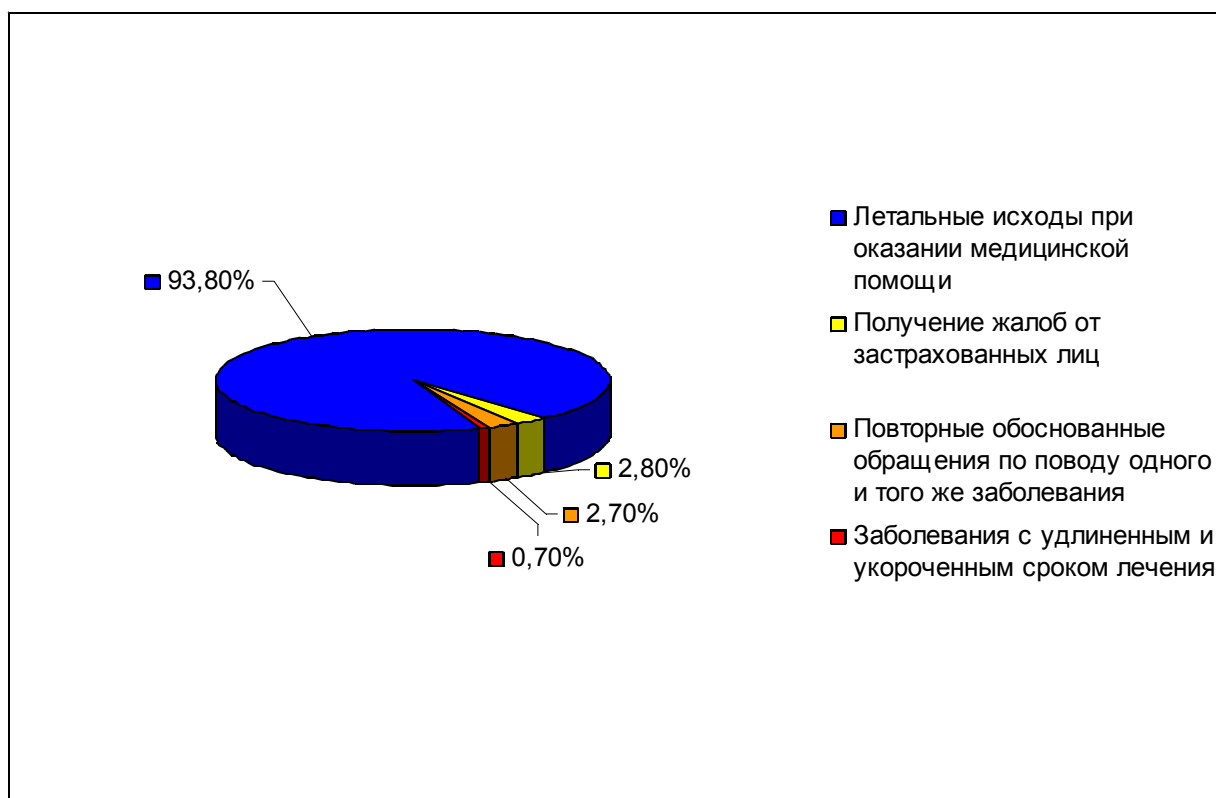
Проведение целевой медико-экономической экспертизы и целевой экспертизы качества медицинской помощи

При проведении контроля качества медицинской помощи, оказываемой застрахованным лицам, особое внимание уделяется проведению целевых медико-экономических экспертиз и целевых экспертиз качества медицинской помощи. Указанные виды экспертиз проводятся по жалобам застрахованных лиц, случаям летальных исходов, повторным обоснованным обращениям застрахованных лиц за медицинской помощью, случаям заболеваний с удлинённым и укороченным сроком лечения.

Проведено целевых медико-экономических экспертиз	27
Рассмотрено страховых случаев	1020
Выявлено страховых случаев, содержащих нарушения	21
Выявлено нарушений в страховых случаях	21

Проведено целевых экспертиз качества медицинской помощи	977
Рассмотрено страховых случаев	1427
Выявлено страховых случаев, содержащих нарушения	218
Выявлено нарушений в страховых случаях	218

Причины проведения целевых экспертиз качества медицинской помощи



В структуре нарушений, выявленных при проведении целевой экспертизы качества медицинской помощи, 13,3% составляли дефекты оформления медицинской документации и 86,7% - нарушения, допущенные медицинскими организациями при оказании медицинской помощи.