

Филиал ООО «Капитал МС» в Нижегородской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	25588	87	25675
Жалобы	1	75	76
Обращения за разъяснениями	25570	12	25582
Предложения	17	0	17

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	59	60
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	0	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0	0	0
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	1	31	32
на оказание медицинской помощи	0	28	28
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	0	0
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС	0	0	0
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	0	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	69 460
целевая	49 384
плановая	20 076
количество выявленных нарушений	23 319
% нарушений	33,57%
Экспертиза качества медицинской помощи	19 406
целевая	3940
плановая	15466
количество выявленных нарушений	8 646
% нарушений	44,55%
ИТОГО	88 866

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	60
удовлетворенных в досудебном порядке	60
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	0

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	127
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	56
имеют квалификационную категорию	9
имеют ученую степень	16

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	8552
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	5809
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	103
при получении медицинской помощи амбулаторно	5610
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	5610
при получении медицинской помощи стационарно	76
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	123

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	580933
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	580647
телефонной связи	61957
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	404176
электронной почты	437
почтовых рассылок	17708
др. информационные ресурсы	96369
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	286
статей в СМИ	9
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	36