

Филиал ООО «Капитал МС» в Архангельской области

Обращения застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество поступивших обращений за отчетный период | | |
|----------------------------|---|------------|-------|
| | Устных | Письменных | Всего |
| Всего обращений, из них: | 12628 | 366 | 12994 |
| Жалобы | 0 | 62 | 62 |
| Обращения за разъяснениями | 12627 | 304 | 12931 |
| Предложения | 1 | 0 | 1 |

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество | | |
|---|------------|------------|-------|
| | Устных | Письменных | Всего |
| Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 0 | 40 | 40 |
| 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 | 0 | 9 | 9 |
| на оказание медицинской помощи | 0 | 25 | 25 |
| на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним) | 0 | 0 | 0 |
| на лекарственное обеспечение | 0 | 1 | 1 |
| 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 | 1 | 1 |
| другие причины обоснованных жалоб | 0 | 4 | 4 |

Экспертиза

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|---|---------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 22 833 |
| целевая | 11 096 |
| плановая | 11 737 |
| количество выявленных нарушений | 1 050 |
| % нарушений | 4,60% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 9 360 |
| целевая | 4847 |
| плановая | 4513 |
| количество выявленных нарушений | 2 676 |
| % нарушений | 28,59% |
| ИТОГО | 32 193 |

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

| | |
|---|----|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 40 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 40 |
| 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. | 73 |
| специалисты эксперты | 3 |
| эксперты качества медицинской помощи | 149 |
| имеют квалификационную категорию | 3 |
| имеют ученую степень | 30 |

5

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

| | |
|--|------|
| Количество опрошенных застрахованных лиц | 1955 |
| удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе: | 1368 |
| при получении медицинской помощи вне медицинской организации | 0 |
| при получении медицинской помощи амбулаторно | 0 |
| при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники) | 1368 |
| при получении медицинской помощи стационарно | 0 |
| при получении медицинской помощи в дневных стационарах | 0 |

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

| | |
|---|-------|
| Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе | 28486 |
| индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством: | 28372 |
| телефонной связи | 1909 |
| SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы | 22124 |
| электронной почты | 0 |
| почтовых рассылок | 3494 |
| др. информационные ресурсы | 845 |
| Публично проинформированы, всего, в том числе посредством: | 114 |
| статей в СМИ | 10 |
| выступлений на ТВ | 0 |
| выступлений на радио | 0 |
| выступлений в коллективах | 0 |