

Филиал ООО «Капитал МС» в Еврейской АО

Обращения застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество поступивших обращений за отчетный период | | |
|----------------------------|---|------------|-------|
| | Устных | Письменных | Всего |
| Всего обращений, из них: | 3271 | 44 | 3315 |
| Жалобы | 0 | 30 | 30 |
| Обращения за разъяснениями | 3271 | 14 | 3285 |
| Предложения | 0 | 0 | 0 |

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество | | |
|---|------------|------------|-------|
| | Устных | Письменных | Всего |
| Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 0 | 25 | 25 |
| 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 | 2 | 2 |
| на оказание медицинской помощи | 0 | 21 | 21 |
| 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 | 1 | 1 |
| на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой | 0 | 1 | 1 |
| другие причины обоснованных жалоб | 0 | 0 | 0 |

Экспертиза

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|---|---------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 18 357 |
| целевая | 16 612 |
| плановая | 1 745 |
| количество выявленных нарушений | 1 973 |
| % нарушений | 10,75% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 4 768 |
| целевая | 2984 |
| плановая | 1784 |
| количество выявленных нарушений | 1 801 |
| % нарушений | 37,77% |
| ИТОГО | 23 125 |

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

| | |
|---|------|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 25 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 25 |
| Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.) | 1800 |

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

| | |
|--|----|
| Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 32 |
| специалисты эксперты | 2 |
| эксперты качества медицинской помощи | 22 |
| имеют квалификационную категорию | 2 |
| имеют ученую степень | 19 |

11

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

| | |
|--|------|
| Количество опрошенных застрахованных лиц | 1856 |
| удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе: | 1449 |
| при получении медицинской помощи вне медицинской организации | 43 |
| при получении медицинской помощи амбулаторно | 1403 |
| при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники) | 1224 |
| при получении медицинской помощи стационарно | 29 |
| при получении медицинской помощи в дневных стационарах | 13 |

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

| | |
|---|-------|
| Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе | 51114 |
| индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством: | 51038 |
| телефонной связи | 0 |
| SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы | 25606 |
| электронной почты | 0 |
| почтовых рассылок | 20191 |
| др. информационные ресурсы | 5241 |
| Публично проинформированы, всего, в том числе посредством: | 76 |
| статей в СМИ | 0 |
| выступлений на ТВ | 0 |
| выступлений на радио | 12 |
| выступлений в коллективах | 28 |