

Филиал ООО «Капитал МС» в Ростовской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	28052	415	28467
Жалобы	0	269	269
Обращения за разъяснениями	28050	146	28196
Предложения	2	0	2

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	85	85
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	3	3
на оказание медицинской помощи	0	51	51
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	5	5
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	10	10
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	12	12
другие причины обоснованных жалоб	0	4	4

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	146 735
целевая	64 481
плановая	82 254
количество выявленных нарушений	14 921
% нарушений	10,17%
Экспертиза качества медицинской помощи	75 219
целевая	4459
плановая	70760
количество выявленных нарушений	25 537
% нарушений	33,95%
ИТОГО	221 954

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	85
удовлетворенных в досудебном порядке	85
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.	175
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	41
имеют квалификационную категорию	29
имеют ученую степень	12

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	658
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	554
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	182
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	189
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	183

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	669863
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	669517
телефонной связи	153701
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	172386
электронной почты	9675
почтовых рассылок	105844
др. информационные ресурсы	227911
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	346
статей в СМИ	7
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	217