

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: | 31824 | 322 | 32146 |
| Жалобы | 1 | 104 | 105 |
| Обращения за разъяснениями | 31823 | 216 | 32039 |
| Предложения | 0 | 2 | 2 |

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------|
| | Устных | Письменных | Всего |
| Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 1 | 86 | 87 |
| 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 | 1 | 1 |
| на нарушение прав на выбор врача | 0 | 0 | 0 |
| на организацию работы медицинской организации | 0 | 28 | 28 |
| на оказание медицинской помощи | 0 | 50 | 50 |
| на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним) | 0 | 2 | 2 |
| 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 | 1 | 1 | 2 |
| на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой | 0 | 4 | 4 |
| другие причины обоснованных жалоб | 0 | 0 | 0 |

Экспертиза

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|---------------------------------------------------------|---------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 51 466 |
| целевая | 30 513 |
| плановая | 20 953 |
| количество выявленных нарушений | 10 539 |
| % нарушений | 20,48% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 33 446 |
| целевая | 20577 |
| плановая | 12869 |
| количество выявленных нарушений | 14 733 |
| % нарушений | 44,05% |
| ИТОГО | 84 912 |

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 87 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 87 |
| Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.) | 1000 |

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 113 |
| специалисты эксперты | 1 |
| эксперты качества медицинской помощи | 61 |
| имеют квалификационную категорию | 1 |
| имеют ученую степень | 18 |

15

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Количество опрошенных застрахованных лиц | 6182 |
| удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе: | 5779 |
| при получении медицинской помощи вне медицинской организации | 0 |
| при получении медицинской помощи амбулаторно | 5365 |
| при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники) | 5354 |
| при получении медицинской помощи стационарно | 201 |
| при получении медицинской помощи в дневных стационарах | 213 |

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|
| Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе | 783659 |
| индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством: | 783286 |
| телефонной связи | 133202 |
| SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы | 604164 |
| электронной почты | 61 |
| почтовых рассылок | 20159 |
| др. информационные ресурсы | 25700 |
| Публично проинформированы, всего, в том числе посредством: | 373 |
| статей в СМИ | 8 |
| выступлений на ТВ | 0 |
| выступлений на радио | 0 |
| выступлений в коллективах | 124 |