

Филиал ООО «Капитал МС» в Тверской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	4713	72	4785
Жалобы	0	22	22
Обращения за разъяснениями	4713	50	4763
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	19	19
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	0	0
на оказание медицинской помощи	0	16	16
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	3	3
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	25 690
целевая	16 332
плановая	9 358
количество выявленных нарушений	575
% нарушений	2,24%
Экспертиза качества медицинской помощи	9 996
целевая	7818
плановая	2178
количество выявленных нарушений	4 529
% нарушений	45,31%
ИТОГО	35 686

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	19
удовлетворенных в досудебном порядке	19
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	6696

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	36
имеют квалификационную категорию	3
имеют ученую степень	22

11

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	1854
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1149
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	295
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	854
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	202226
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	201367
телефонной связи	18434
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	140426
электронной почты	40
почтовых рассылок	32217
др. информационные ресурсы	10250
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	859
статей в СМИ	8
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	795
выступлений в коллективах	0