

Филиал ООО «Капитал МС» в Калининградской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	7864	199	8063
Жалобы	2	40	42
Обращения за разъяснениями	7860	159	8019
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	21	21
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	3	3
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	5	5
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	3	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	9	9

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	41 229
целевая	10 005
плановая	31 224
количество выявленных нарушений	3 264
% нарушений	7,92%
Экспертиза качества медицинской помощи	25 082
целевая	7253
плановая	17829
количество выявленных нарушений	3 349
% нарушений	13,35%
ИТОГО	66 311

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	21
удовлетворенных в досудебном порядке	21
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.	72
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	40
имеют квалификационную категорию	9
имеют ученую степень	6

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	4296
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	3662
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	3662
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	3662
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	274742
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	274684
телефонной связи	7033
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	205204
электронной почты	488
почтовых рассылок	60639
др. информационные ресурсы	1320
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	58
статей в СМИ	9
выступлений на ТВ	2
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	17