

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:	4625	11338	15963
Жалобы	1	34	35
Обращения за разъяснениями	4624	11304	15928
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	12	13
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	8	8
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	1	2	3
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	29 132
целевая	19 411
плановая	9 721
количество выявленных нарушений	1 854
% нарушений	6,36%
Экспертиза качества медицинской помощи	7 392
целевая	1851
плановая	5541
количество выявленных нарушений	2 518
% нарушений	34,06%
ИТОГО	36 524

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	13
удовлетворенных в досудебном порядке	13
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.	51
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	37
имеют квалификационную категорию	23
имеют ученую степень	11

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	1061
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	267
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	74
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	69
при получении медицинской помощи стационарно	63
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	25

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	67245
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	67048
телефонной связи	4779
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	27403
электронной почты	0
почтовых рассылок	3217
др. информационные ресурсы	31649
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	197
статей в СМИ	3
выступлений на ТВ	34
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	122