

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Тыва

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	998	55095	56093
Жалобы	0	88	88
Обращения за разъяснениями	998	55007	56005
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	65	65
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	1	1
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	3	3
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	58	58
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	23 891
целевая	1 873
плановая	22 018
количество выявленных нарушений	1 941
% нарушений	8,12%
Экспертиза качества медицинской помощи	15 077
целевая	1817
плановая	13260
количество выявленных нарушений	3 325
% нарушений	22,05%
ИТОГО	38 968

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	65
удовлетворенных в досудебном порядке	65
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	228777

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	44
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	35
имеют квалификационную категорию	35
имеют ученую степень	5

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	8416
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	7210
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	1910
при получении медицинской помощи амбулаторно	811
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1587
при получении медицинской помощи стационарно	1759
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1143

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	218265
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	217925
телефонной связи	5037
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	185645
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	27243
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	340
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	1
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	29