

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Мордовия

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	14282	241	14523
Жалобы	0	38	38
Обращения за разъяснениями	14282	203	14485
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	33	33
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	1	1
на оказание медицинской помощи	0	10	10
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	19	19
другие причины обоснованных жалоб	0	3	3

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	39 098
целевая	29 527
плановая	9 571
количество выявленных нарушений	3 107
% нарушений	7,95%
Экспертиза качества медицинской помощи	15 198
целевая	4991
плановая	10207
количество выявленных нарушений	4 434
% нарушений	29,17%
ИТОГО	54 296

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	33
удовлетворенных в досудебном порядке	33
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	56850,56

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	71
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	49
имеют квалификационную категорию	34
имеют ученую степень	14

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	8342
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	6672
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	750
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	5406
при получении медицинской помощи стационарно	297
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	219

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	201065
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	201000
телефонной связи	1699
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	154835
электронной почты	920
почтовых рассылок	43538
др. информационные ресурсы	8
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	65
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	12
выступлений в коллективах	39