

Отчет филиала по организации защиты прав застрахованных лиц в сфере ОМС и по выявленным нарушениям при предоставлении медицинской помощи

"Филиал ООО "Капитал МС" в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области"
 отчетный период: 2019 год

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период
Всего обращений, из них:	87 011
Жалобы	385
Обращения за разъяснениями	86 626
Предложения	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц всего, в т.ч.	246
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0
на нарушение прав на выбор врача	0
на организацию работы медицинской организации	40
на оказание медицинской помощи	187
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	
на лекарственное обеспечение	1
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС	0
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	4
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	12
другие причины обоснованных жалоб	2

Экспертиза

Виды экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	127780
<i>целевая</i>	56841
<i>плановая</i>	70939
<i>количество выявленных нарушений</i>	9477
<i>% нарушений</i>	7,42%
Экспертиза качества медицинской помощи	51610
<i>целевая</i>	6219
<i>плановая</i>	45391
<i>количество выявленных нарушений</i>	11412
<i>% нарушений</i>	22,11%
ИТОГО	179390

Досудебная и судебная защита прав застрахованных

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	246
удовлетворенных в досудебном порядке	246
Сумма возмещенного ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	800

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.:	105
специалисты-эксперты	99
имеют квалификационную категорию	49
имеют ученую степень	23

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	30 853
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	30 439
при получении медицинской помощи амбулаторно	1 938
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	24 017
при получении медицинской помощи стационарно	1 695
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	844

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц всего, в т.ч.	655 517
Индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	655 018
телефонной связи	215 929
SMS-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	288 818
электронной почты	2 099
почтовых рассылок	10 718
других информационных ресурсов	137 454
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	499
статей в СМИ	4
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	374