

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:	3075	36	3111
Жалобы	0	31	31
Обращения за разъяснениями	3075	5	3080
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	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	0	0
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	16	16
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	3	3

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	22 998
целевая	20 015
плановая	2 983
количество выявленных нарушений	1 047
% нарушений	4,55%
Экспертиза качества медицинской помощи	6 302
целевая	3117
плановая	3185
количество выявленных нарушений	1 776
% нарушений	28,18%
ИТОГО	29 300

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	0
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.	54
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	38
имеют квалификационную категорию	24
имеют ученую степень	13

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	893
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	703
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	91
при получении медицинской помощи амбулаторно	541
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	466
при получении медицинской помощи стационарно	30
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	9

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	37940
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	37762
телефонной связи	676
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	20133
электронной почты	0
почтовых рассылок	11216
др. информационные ресурсы	5737
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	178
статей в СМИ	6
выступлений на ТВ	77
выступлений на радио	1
выступлений в коллективах	11