

Филиал ООО «Капитал МС» в Удмуртской Республике

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	34967	386	35353
Жалобы	9	184	193
Обращения за разъяснениями	34958	201	35159
Предложения	0	1	1

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	5	115	120
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	1	14	15
на оказание медицинской помощи	2	43	45
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
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	2	3	5
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	43	43
другие причины обоснованных жалоб	0	11	11

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	111 119
целевая	40 965
плановая	70 154
количество выявленных нарушений	11 540
% нарушений	10,39%
Экспертиза качества медицинской помощи	53 349
целевая	18143
плановая	35206
количество выявленных нарушений	7 497
% нарушений	14,05%
ИТОГО	164 468

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	120
удовлетворенных в досудебном порядке	118
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	45859

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	137
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	69
имеют квалификационную категорию	60
имеют ученую степень	32

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	30767
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	27332
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	671
при получении медицинской помощи амбулаторно	647
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	24989
при получении медицинской помощи стационарно	614
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	411

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	397377
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	397128
телефонной связи	2515
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	246117
электронной почты	0
почтовых рассылок	36626
др. информационные ресурсы	111870
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	249
статей в СМИ	1
выступлений на ТВ	1
выступлений на радио	1
выступлений в коллективах	40