

Филиал ООО «Капитал МС» в Костромской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	5846	76	5922
Жалобы	0	34	34
Обращения за разъяснениями	5846	42	5888
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	30	30
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	1	1
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	2	2
на оказание медицинской помощи	0	24	24
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	2	2
на лекарственное обеспечение	0	1	1
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	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	41 119
целевая	36 461
плановая	4 658
количество выявленных нарушений	1 543
% нарушений	3,75%
Экспертиза качества медицинской помощи	13 778
целевая	10404
плановая	3374
количество выявленных нарушений	3 468
% нарушений	25,17%
ИТОГО	54 897

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	30
удовлетворенных в досудебном порядке	30
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.	55
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	27
имеют квалификационную категорию	12
имеют ученую степень	5

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	11625
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	8720
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	282
при получении медицинской помощи амбулаторно	1911
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	6006
при получении медицинской помощи стационарно	341
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	384

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	93931
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	93639
телефонной связи	10718
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	63823
электронной почты	0
почтовых рассылок	11398
др. информационные ресурсы	7700
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	292
статей в СМИ	4
выступлений на ТВ	9
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	256