

Филиал ООО «Капитал МС» в Кировской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	4978	60	5038
Жалобы	0	29	29
Обращения за разъяснениями	4978	31	5009
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	22	22
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	22	22
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	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	17 336
целевая	8 714
плановая	8 622
количество выявленных нарушений	68
% нарушений	0,39%
Экспертиза качества медицинской помощи	9 938
целевая	3103
плановая	6835
количество выявленных нарушений	2 169
% нарушений	21,83%
ИТОГО	27 274

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	22
удовлетворенных в досудебном порядке	22
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.	42
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	24
имеют квалификационную категорию	11
имеют ученую степень	4

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	6027
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	5208
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	45
при получении медицинской помощи амбулаторно	56
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	4985
при получении медицинской помощи стационарно	68
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	54

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	193630
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	193474
телефонной связи	24178
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	142660
электронной почты	267
почтовых рассылок	26369
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	156
статей в СМИ	8
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	22