

Филиал ООО «Капитал МС» в Волгоградской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	161499	69453	230952
Жалобы	0	292	292
Обращения за разъяснениями	161499	69161	230660
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	193	193
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	1	1
на оказание медицинской помощи	0	24	24
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	166	166
другие причины обоснованных жалоб	0	2	2

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	214 146
целевая	160 522
плановая	53 624
количество выявленных нарушений	43 696
% нарушений	20,40%
Экспертиза качества медицинской помощи	89 120
целевая	44634
плановая	44486
количество выявленных нарушений	30 325
% нарушений	34,03%
ИТОГО	303 266

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	292
удовлетворенных в досудебном порядке	193
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	900025,78

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	205
специалисты эксперты	9
эксперты качества медицинской помощи	40
имеют квалификационную категорию	31
имеют ученую степень	15

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	56083
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	45570
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	1978
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	39584
при получении медицинской помощи стационарно	1954
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	2054

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	938602
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	933075
телефонной связи	41400
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	597245
электронной почты	0
почтовых рассылок	293395
др. информационные ресурсы	1035
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	5527
статей в СМИ	19
выступлений на ТВ	179
выступлений на радио	1601
выступлений в коллективах	3504