

Филиал ООО «Капитал МС» в Липецкой области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	22021	25830	47851
Жалобы	1	82	83
Обращения за разъяснениями	22020	25748	47768
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	57	58
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	7	7
на оказание медицинской помощи	1	46	47
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	4	4
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	66 341
целевая	35 509
плановая	30 832
количество выявленных нарушений	9 311
% нарушений	14,04%
Экспертиза качества медицинской помощи	32 392
целевая	10964
плановая	21428
количество выявленных нарушений	5 574
% нарушений	17,21%
ИТОГО	98 733

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	58
удовлетворенных в досудебном порядке	58
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	0
эксперты качества медицинской помощи	28
имеют квалификационную категорию	8
имеют ученую степень	2

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	28027
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	22746
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	494
при получении медицинской помощи амбулаторно	2162
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	18756
при получении медицинской помощи стационарно	583
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	751

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	472659
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	472534
телефонной связи	138585
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	253379
электронной почты	0
почтовых рассылок	2010
др. информационные ресурсы	78560
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	125
статей в СМИ	13
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	29