

Филиал ООО «Капитал МС» в Тверской области

Обращения застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество поступивших обращений за отчетный период | | |
|----------------------------|---|------------|-------|
| | Устных | Письменных | Всего |
| Всего обращений, из них: | 3540 | 81 | 3621 |
| Жалобы | 0 | 33 | 33 |
| Обращения за разъяснениями | 3540 | 48 | 3588 |
| 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 | 32 | 32 |
| 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 | 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 | 2 | 2 |
| на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой | 0 | 6 | 6 |
| другие причины обоснованных жалоб | 0 | 0 | 0 |

Экспертиза

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|---|---------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 19 635 |
| целевая | 14 312 |
| плановая | 5 323 |
| количество выявленных нарушений | 852 |
| % нарушений | 4,34% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 12 732 |
| целевая | 7916 |
| плановая | 4816 |
| количество выявленных нарушений | 4 824 |
| % нарушений | 37,89% |
| ИТОГО | 32 367 |

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

| | |
|---|------|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 32 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 32 |
| Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.) | 9301 |

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

| | |
|--|----|
| Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 69 |
| специалисты эксперты | 3 |
| эксперты качества медицинской помощи | 36 |
| имеют квалификационную категорию | 23 |
| имеют ученую степень | 8 |

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

| | |
|--|------|
| Количество опрошенных застрахованных лиц | 1937 |
| удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе: | 1311 |
| при получении медицинской помощи вне медицинской организации | 0 |
| при получении медицинской помощи амбулаторно | 16 |
| при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники) | 1295 |
| при получении медицинской помощи стационарно | 0 |
| при получении медицинской помощи в дневных стационарах | 0 |

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

| | |
|---|--------|
| Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе | 225540 |
| индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством: | 225386 |
| телефонной связи | 2038 |
| SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы | 161722 |
| электронной почты | 112 |
| почтовых рассылок | 42664 |
| др. информационные ресурсы | 18850 |
| Публично проинформированы, всего, в том числе посредством: | 154 |
| статей в СМИ | 14 |
| выступлений на ТВ | 0 |
| выступлений на радио | 84 |
| выступлений в коллективах | 5 |