

Филиал ООО «Капитал МС» в Рязанской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	7591	191	7782
Жалобы	0	63	63
Обращения за разъяснениями	7591	128	7719
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	47	47
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	29	29
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	16	16
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	60 446
целевая	52 527
плановая	7 919
количество выявленных нарушений	3 695
% нарушений	6,11%
Экспертиза качества медицинской помощи	22 950
целевая	18324
плановая	4626
количество выявленных нарушений	2 593
% нарушений	11,30%
ИТОГО	83 396

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	47
удовлетворенных в досудебном порядке	47
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	334432

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	99
специалисты эксперты	11
эксперты качества медицинской помощи	35
имеют квалификационную категорию	19
имеют ученую степень	5

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	7760
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4401
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	42
при получении медицинской помощи амбулаторно	102
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	4209
при получении медицинской помощи стационарно	36
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	12

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	180076
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	179948
телефонной связи	42364
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	134880
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	2704
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	128
статей в СМИ	1
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	29