

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Алтай

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	436	16683	17119
Жалобы	0	13	13
Обращения за разъяснениями	436	16670	17106
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	13	13
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	12	12
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	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	27 283
целевая	3 677
плановая	23 606
количество выявленных нарушений	4 161
% нарушений	15,25%
Экспертиза качества медицинской помощи	13 853
целевая	3742
плановая	10111
количество выявленных нарушений	5 270
% нарушений	38,04%
ИТОГО	41 136

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	13
удовлетворенных в досудебном порядке	13
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	483

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	111
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	50
имеют квалификационную категорию	53
имеют ученую степень	9

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	2896
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2288
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	293
при получении медицинской помощи амбулаторно	716
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	176
при получении медицинской помощи стационарно	701
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	578

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	128807
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	128696
телефонной связи	6034
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	78518
электронной почты	0
почтовых рассылок	1180
др. информационные ресурсы	42964
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	111
статей в СМИ	10
выступлений на ТВ	1
выступлений на радио	3
выступлений в коллективах	60