

Филиал ООО «Капитал МС» в Пермском крае

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	36560	675	37235
Жалобы	2	336	338
Обращения за разъяснениями	36558	339	36897
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	2	274	276
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	15	15
на оказание медицинской помощи	2	210	212
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	46	46
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	305 940
целевая	223 741
плановая	82 199
количество выявленных нарушений	35 584
% нарушений	11,63%
Экспертиза качества медицинской помощи	121 375
целевая	21128
плановая	100247
количество выявленных нарушений	23 391
% нарушений	19,27%
ИТОГО	427 315

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	276
удовлетворенных в досудебном порядке	276
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	20076

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	100
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	63
имеют квалификационную категорию	63
имеют ученую степень	12

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	26451
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	23297
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	4897
при получении медицинской помощи амбулаторно	16050
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	6042
при получении медицинской помощи стационарно	1695
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	655

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	550495
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	550422
телефонной связи	76240
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	457554
электронной почты	0
почтовых рассылок	16628
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	73
статей в СМИ	4
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0