

Филиал ООО «Капитал МС» в Ярославской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	19250	191	19441
Жалобы	0	61	61
Обращения за разъяснениями	19250	130	19380
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	60	60
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	1	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	5	5
на оказание медицинской помощи	0	41	41
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	7	7
на лекарственное обеспечение	0	2	2
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	2	2
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	122 798
целевая	115 339
плановая	7 459
количество выявленных нарушений	3 157
% нарушений	2,57%
Экспертиза качества медицинской помощи	25 043
целевая	21897
плановая	3146
количество выявленных нарушений	12 013
% нарушений	47,97%
ИТОГО	147 841

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	60
удовлетворенных в досудебном порядке	60
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	49635

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	61
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	53
имеют квалификационную категорию	7
имеют ученую степень	44

6

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	4344
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	3273
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	1122
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	2151
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	400134
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	399739
телефонной связи	11587
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	365619
электронной почты	0
почтовых рассылок	16893
др. информационные ресурсы	5640
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	395
статей в СМИ	15
выступлений на ТВ	79
выступлений на радио	10
выступлений в коллективах	35