

Филиал ООО «Капитал МС» в Ростовской области

Обращения застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество поступивших обращений за отчетный период | | |
|----------------------------|---|------------|-------|
| | Устных | Письменных | Всего |
| Всего обращений, из них: | 22606 | 725 | 23331 |
| Жалобы | 0 | 317 | 317 |
| Обращения за разъяснениями | 22606 | 408 | 23014 |
| 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 | 208 | 208 |
| 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 | 8 | 8 |
| на оказание медицинской помощи | 0 | 164 | 164 |
| на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним) | 0 | 1 | 1 |
| на лекарственное обеспечение | 0 | 1 | 1 |
| 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 | 16 | 16 |
| на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой | 0 | 13 | 13 |
| другие причины обоснованных жалоб | 0 | 5 | 5 |

Экспертиза

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|---|----------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 159 195 |
| целевая | 75 880 |
| плановая | 83 315 |
| количество выявленных нарушений | 9 332 |
| % нарушений | 5,86% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 52 181 |
| целевая | 25001 |
| плановая | 27180 |
| количество выявленных нарушений | 20 237 |
| % нарушений | 38,78% |
| ИТОГО | 211 376 |

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

| | |
|---|-----|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 208 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 208 |
| Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.) | 0 |

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

| | |
|--|-----|
| Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 139 |
| специалисты эксперты | 7 |
| эксперты качества медицинской помощи | 46 |
| имеют квалификационную категорию | 7 |
| имеют ученую степень | 24 |
| | 22 |

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

| | |
|--|-----|
| Количество опрошенных застрахованных лиц | 659 |
| удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе: | 504 |
| при получении медицинской помощи вне медицинской организации | 0 |
| при получении медицинской помощи амбулаторно | 167 |
| при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники) | 0 |
| при получении медицинской помощи стационарно | 166 |
| при получении медицинской помощи в дневных стационарах | 171 |

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

| | |
|---|--------|
| Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе | 804803 |
| индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством: | 804584 |
| телефонной связи | 76709 |
| SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы | 451524 |
| электронной почты | 11244 |
| почтовых рассылок | 246979 |
| др. информационные ресурсы | 18128 |
| Публично проинформированы, всего, в том числе посредством: | 219 |
| статей в СМИ | 36 |
| выступлений на ТВ | 3 |
| выступлений на радио | 2 |
| выступлений в коллективах | 56 |