

Филиал ООО «Капитал МС» в Липецкой области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	23733	33073	56806
Жалобы	68	65	133
Обращения за разъяснениями	23665	33008	56673
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	36	37
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	6	6
на оказание медицинской помощи	1	29	30
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
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	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	67 640
целевая	14 433
плановая	53 207
количество выявленных нарушений	9 062
% нарушений	13,40%
Экспертиза качества медицинской помощи	42 101
целевая	5120
плановая	36981
количество выявленных нарушений	4 650
% нарушений	11,04%
ИТОГО	109 741

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	37
удовлетворенных в досудебном порядке	37
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.	60
специалисты эксперты	0
эксперты качества медицинской помощи	31
имеют квалификационную категорию	20
имеют ученую степень	3

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	11015
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	9367
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	2592
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	4808
при получении медицинской помощи стационарно	1336
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	872

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	381876
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	381724
телефонной связи	92375
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	56851
электронной почты	0
почтовых рассылок	219098
др. информационные ресурсы	13400
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	152
статей в СМИ	23
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	48