

Филиал ООО «Капитал МС» в Тульской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	50246	316	50562
Жалобы	0	27	27
Обращения за разъяснениями	50245	289	50534
Предложения	1	0	1

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	14	14
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	3	3
на оказание медицинской помощи	0	9	9
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	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	68 683
целевая	40 374
плановая	28 309
количество выявленных нарушений	7 571
% нарушений	11,02%
Экспертиза качества медицинской помощи	49 123
целевая	21274
плановая	27849
количество выявленных нарушений	4 007
% нарушений	8,16%
ИТОГО	117 806

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	14
удовлетворенных в досудебном порядке	14
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	10719

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	140
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	72
имеют квалификационную категорию	72
имеют ученую степень	7

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	18697
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	17388
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	2112
при получении медицинской помощи амбулаторно	1736
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	5610
при получении медицинской помощи стационарно	560
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	77

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	303972
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	303708
телефонной связи	28161
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	251584
электронной почты	355
почтовых рассылок	12500
др. информационные ресурсы	11108
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	264
статей в СМИ	4
выступлений на ТВ	84
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	35