

Филиал ООО «Капитал МС» в Пензенской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	15331	230	15561
Жалобы	0	86	86
Обращения за разъяснениями	15331	144	15475
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	79	79
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	10	10
на оказание медицинской помощи	0	56	56
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
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	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	9	9

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	38 852
целевая	24 201
плановая	14 651
количество выявленных нарушений	6 034
% нарушений	15,53%
Экспертиза качества медицинской помощи	38 680
целевая	18373
плановая	20307
количество выявленных нарушений	20 873
% нарушений	53,96%
ИТОГО	77 532

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	79
удовлетворенных в досудебном порядке	79
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	300

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	92
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	91
имеют квалификационную категорию	0
имеют ученую степень	0

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	16148
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	14457
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	122
при получении медицинской помощи амбулаторно	229
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	13605
при получении медицинской помощи стационарно	269
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	232

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	481008
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	480242
телефонной связи	13222
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	233127
электронной почты	0
почтовых рассылок	131925
др. информационные ресурсы	101968
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	766
статей в СМИ	36
выступлений на ТВ	296
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	80