

Филиал ООО «Капитал МС» в Костромской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	5925	104	6029
Жалобы	1	66	67
Обращения за разъяснениями	5924	38	5962
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	58	58
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	1	1
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	9	9
на оказание медицинской помощи	0	34	34
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	2	2
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	2	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	4	4
другие причины обоснованных жалоб	0	4	4

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	20 008
целевая	15 101
плановая	4 907
количество выявленных нарушений	2 487
% нарушений	12,43%
Экспертиза качества медицинской помощи	12 715
целевая	10558
плановая	2157
количество выявленных нарушений	3 311
% нарушений	26,04%
ИТОГО	32 723

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	58
удовлетворенных в досудебном порядке	58
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.	46
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	43
имеют квалификационную категорию	3
имеют ученую степень	18

3

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	18827
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	14199
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	4688
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	7280
при получении медицинской помощи стационарно	991
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1240

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	162712
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	162658
телефонной связи	29209
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	117326
электронной почты	0
почтовых рассылок	16123
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	54
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	50