

Филиал ООО «Капитал МС» во Владимирской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	6609	227	6836
Жалобы	22	55	77
Обращения за разъяснениями	6587	172	6759
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	15	24	39
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	4	3	7
на оказание медицинской помощи	7	12	19
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	3	1	4
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	1	7	8

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	45 098
целевая	29 391
плановая	15 707
количество выявленных нарушений	12 892
% нарушений	28,59%
Экспертиза качества медицинской помощи	19 202
целевая	4605
плановая	14597
количество выявленных нарушений	10 134
% нарушений	52,78%
ИТОГО	64 300

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	39
удовлетворенных в досудебном порядке	39
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.	71
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	38
имеют квалификационную категорию	2
имеют ученую степень	38

2

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	13428
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	7326
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	2341
при получении медицинской помощи амбулаторно	1608
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	2778
при получении медицинской помощи стационарно	468
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	131

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	722422
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	722144
телефонной связи	88312
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	510472
электронной почты	0
почтовых рассылок	108486
др. информационные ресурсы	14874
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	278
статей в СМИ	10
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	172