

Филиал ООО «Капитал МС» в Калининградской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	8502	1364	9866
Жалобы	0	52	52
Обращения за разъяснениями	8502	1312	9814
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	38	38
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	5	5
на оказание медицинской помощи	0	30	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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	35 155
целевая	13 942
плановая	21 213
количество выявленных нарушений	2 038
% нарушений	5,80%
Экспертиза качества медицинской помощи	21 330
целевая	6157
плановая	15173
количество выявленных нарушений	3 423
% нарушений	16,05%
ИТОГО	56 485

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	38
удовлетворенных в досудебном порядке	38
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.	73
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	46
имеют квалификационную категорию	25
имеют ученую степень	2

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	2888
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2344
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	223
при получении медицинской помощи амбулаторно	1512
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1512
при получении медицинской помощи стационарно	301
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	308

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	313721
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	313616
телефонной связи	431
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	245136
электронной почты	2
почтовых рассылок	68047
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	105
статей в СМИ	6
выступлений на ТВ	40
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	4