

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Саха (Якутия)

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	2735	41	2776
Жалобы	0	32	32
Обращения за разъяснениями	2735	9	2744
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	18	18
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	1	1
на оказание медицинской помощи	0	15	15
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	0	0
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	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	2	2

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	20 401
целевая	4 770
плановая	15 631
количество выявленных нарушений	843
% нарушений	4,13%
Экспертиза качества медицинской помощи	15 229
целевая	1868
плановая	13361
количество выявленных нарушений	2 919
% нарушений	19,17%
ИТОГО	35 630

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	18
удовлетворенных в досудебном порядке	18
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.	63
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	54
имеют квалификационную категорию	26
имеют ученую степень	16

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	177
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	121
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	20
при получении медицинской помощи амбулаторно	76
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	9
при получении медицинской помощи стационарно	28
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	17

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	86085
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	85676
телефонной связи	68374
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	13400
электронной почты	0
почтовых рассылок	3902
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	409
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	1
выступлений на радио	1
выступлений в коллективах	375