

Филиал ООО «Капитал МС» в Тульской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	20092	306	20398
Жалобы	0	22	22
Обращения за разъяснениями	20092	284	20376
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	16	16
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	0	0
на оказание медицинской помощи	0	14	14
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	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	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	95 433
целевая	78 899
плановая	16 534
количество выявленных нарушений	12 535
% нарушений	13,13%
Экспертиза качества медицинской помощи	56 901
целевая	29850
плановая	27051
количество выявленных нарушений	7 498
% нарушений	13,18%
ИТОГО	152 334

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	16
удовлетворенных в досудебном порядке	16
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	7322

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	136
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	67
имеют квалификационную категорию	67
имеют ученую степень	7

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	6563
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	6104
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	1278
при получении медицинской помощи амбулаторно	1264
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	2992
при получении медицинской помощи стационарно	84
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	23

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	337121
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	336745
телефонной связи	20720
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	300295
электронной почты	3800
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	11930
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	376
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	10