

Филиал ООО «Капитал МС» в Алтайском крае

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	12287	70	12357
Жалобы	0	43	43
Обращения за разъяснениями	12287	27	12314
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	26	26
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	19	19
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	2	2
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	5	5
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	86 352
целевая	23 883
плановая	62 469
количество выявленных нарушений	12 905
% нарушений	14,94%
Экспертиза качества медицинской помощи	45 167
целевая	8020
плановая	37147
количество выявленных нарушений	11 158
% нарушений	24,70%
ИТОГО	131 519

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	26
удовлетворенных в досудебном порядке	26
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	11013

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	145
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	72
имеют квалификационную категорию	54
имеют ученую степень	24

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	62876
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	49662
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	23729
при получении медицинской помощи амбулаторно	12918
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	12618
при получении медицинской помощи стационарно	279
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	118

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	325803
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	325154
телефонной связи	36112
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	261217
электронной почты	172
почтовых рассылок	23041
др. информационные ресурсы	4612
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	649
статей в СМИ	117
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	4
выступлений в коллективах	402