

Филиал ООО «Капитал МС» в Пермском крае

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	42575	550	43125
Жалобы	0	227	227
Обращения за разъяснениями	42571	323	42894
Предложения	4	0	4

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	171	171
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	18	18
на оказание медицинской помощи	0	134	134
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
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	4	4
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	12	12
другие причины обоснованных жалоб	0	2	2

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	265 315
целевая	195 078
плановая	70 237
количество выявленных нарушений	49 223
% нарушений	18,55%
Экспертиза качества медицинской помощи	99 914
целевая	22002
плановая	77912
количество выявленных нарушений	20 829
% нарушений	20,85%
ИТОГО	365 229

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	171
удовлетворенных в досудебном порядке	171
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	41075

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	108
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	64
имеют квалификационную категорию	64
имеют ученую степень	17

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	22766
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	21276
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	2851
при получении медицинской помощи амбулаторно	16119
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	8597
при получении медицинской помощи стационарно	1699
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	607

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	425530
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	425367
телефонной связи	186591
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	202747
электронной почты	0
почтовых рассылок	8250
др. информационные ресурсы	27779
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	163
статей в СМИ	24
выступлений на ТВ	2
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	68