

Филиал ООО «Капитал МС» в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	8110	255	8365
Жалобы	0	97	97
Обращения за разъяснениями	8110	156	8266
Предложения	0	2	2

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	72	72
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	2	2
на оказание медицинской помощи	0	64	64
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	3	3
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	19 988
целевая	16 517
плановая	3 471
количество выявленных нарушений	651
% нарушений	3,26%
Экспертиза качества медицинской помощи	7 685
целевая	3774
плановая	3911
количество выявленных нарушений	1 909
% нарушений	24,84%
ИТОГО	27 673

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	72
удовлетворенных в досудебном порядке	72
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	1135

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	55
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	47
имеют квалификационную категорию	8
имеют ученую степень	24
	14

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	11980
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	11661
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	137
при получении медицинской помощи амбулаторно	799
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	9998
при получении медицинской помощи стационарно	418
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	309

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	185338
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	185318
телефонной связи	35193
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	110189
электронной почты	0
почтовых рассылок	448
др. информационные ресурсы	39488
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	20
статей в СМИ	4
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0