

Филиал ООО «Капитал МС» в Удмуртской Республике

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	23971	291	24262
Жалобы	6	127	133
Обращения за разъяснениями	23963	133	24096
Предложения	2	31	33

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	5	117	122
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	1	16	17
на оказание медицинской помощи	2	61	63
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	1	0	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	36	36
другие причины обоснованных жалоб	1	2	3

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	73 873
целевая	45 200
плановая	28 673
количество выявленных нарушений	8 179
% нарушений	11,07%
Экспертиза качества медицинской помощи	43 090
целевая	25499
плановая	17591
количество выявленных нарушений	10 557
% нарушений	24,50%
ИТОГО	116 963

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	122
удовлетворенных в досудебном порядке	122
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	22177

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	139
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	72
имеют квалификационную категорию	59
имеют ученую степень	26

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	45062
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	40080
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	385
при получении медицинской помощи амбулаторно	818
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	37700
при получении медицинской помощи стационарно	806
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	371

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	404912
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	404095
телефонной связи	10760
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	354350
электронной почты	0
почтовых рассылок	38985
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	817
статей в СМИ	6
выступлений на ТВ	5
выступлений на радио	34
выступлений в коллективах	47