

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Алтай

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	1417	18	1435
Жалобы	0	18	18
Обращения за разъяснениями	1417	0	1417
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	11	11
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
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	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	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	19 790
целевая	2 257
плановая	17 533
количество выявленных нарушений	3 501
% нарушений	17,69%
Экспертиза качества медицинской помощи	11 781
целевая	2771
плановая	9010
количество выявленных нарушений	4 349
% нарушений	36,92%
ИТОГО	31 571

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.)	0

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	50
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	40
имеют квалификационную категорию	40
имеют ученую степень	8

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	1315
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1134
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	388
при получении медицинской помощи амбулаторно	287
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	545
при получении медицинской помощи стационарно	255
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	180

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	94712
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	94417
телефонной связи	2354
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	79088
электронной почты	233
почтовых рассылок	4815
др. информационные ресурсы	7927
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	295
статей в СМИ	15
выступлений на ТВ	3
выступлений на радио	4
выступлений в коллективах	85