

Филиал ООО «Капитал МС» в Нижегородской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	31824	322	32146
Жалобы	1	104	105
Обращения за разъяснениями	31823	216	32039
Предложения	0	2	2

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	86	87
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	1	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	28	28
на оказание медицинской помощи	0	50	50
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	1	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	4	4
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	51 466
целевая	30 513
плановая	20 953
количество выявленных нарушений	10 539
% нарушений	20,48%
Экспертиза качества медицинской помощи	33 446
целевая	20577
плановая	12869
количество выявленных нарушений	14 733
% нарушений	44,05%
ИТОГО	84 912

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	87
удовлетворенных в досудебном порядке	87
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	1000

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	113
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	61
имеют квалификационную категорию	1
имеют ученую степень	18

15

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	6182
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	5779
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	5365
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	5354
при получении медицинской помощи стационарно	201
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	213

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	783659
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	783286
телефонной связи	133202
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	604164
электронной почты	61
почтовых рассылок	20159
др. информационные ресурсы	25700
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	373
статей в СМИ	8
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	124