

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Мордовия

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	43164	15688	58852
Жалобы	0	49	49
Обращения за разъяснениями	43163	15639	58802
Предложения	1	0	1

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	36	36
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	2	2
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	29	29
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	58 982
целевая	22 942
плановая	36 040
количество выявленных нарушений	5 894
% нарушений	9,99%
Экспертиза качества медицинской помощи	22 295
целевая	2012
плановая	20283
количество выявленных нарушений	4 862
% нарушений	21,81%
ИТОГО	81 277

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	36
удовлетворенных в досудебном порядке	36
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	48113,83

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	86
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	50
имеют квалификационную категорию	49
имеют ученую степень	11

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	12506
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	8052
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	1946
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	4526
при получении медицинской помощи стационарно	1063
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	517

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	394263
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	394179
телефонной связи	198607
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	2587
электронной почты	146153
почтовых рассылок	141
др. информационные ресурсы	46691
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	84
статей в СМИ	6
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	12
выступлений в коллективах	56