

Филиал ООО «Капитал МС» в Рязанской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	6922	228	7150
Жалобы	2	67	69
Обращения за разъяснениями	6916	161	7077
Предложения	4	0	4

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	2	55	57
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	2	40	42
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	2	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	11	11
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	76 694
целевая	70 543
плановая	6 151
количество выявленных нарушений	3 665
% нарушений	4,78%
Экспертиза качества медицинской помощи	15 464
целевая	9103
плановая	6361
количество выявленных нарушений	202
% нарушений	1,31%
ИТОГО	92 158

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	57
удовлетворенных в досудебном порядке	57
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.	64
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	24
имеют квалификационную категорию	10
имеют ученую степень	2

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	9286
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	5178
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	35
при получении медицинской помощи амбулаторно	78
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	4982
при получении медицинской помощи стационарно	58
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	25

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	195650
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	195446
телефонной связи	1519
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	140948
электронной почты	0
почтовых рассылок	52979
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	204
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	14