

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Коми

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	6340	278	6618
Жалобы	0	127	127
Обращения за разъяснениями	6340	151	6491
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	89	89
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	5	5
на оказание медицинской помощи	0	77	77
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	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	7	7
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	212 558
целевая	192 370
плановая	20 188
количество выявленных нарушений	431
% нарушений	0,20%
Экспертиза качества медицинской помощи	30 726
целевая	9326
плановая	21400
количество выявленных нарушений	8 950
% нарушений	29,13%
ИТОГО	243 284

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	89
удовлетворенных в досудебном порядке	89
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	13846

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	114
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	82
имеют квалификационную категорию	58
имеют ученую степень	19

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	34443
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	25686
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	880
при получении медицинской помощи амбулаторно	3323
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	18705
при получении медицинской помощи стационарно	1528
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1250

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	255047
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	254163
телефонной связи	487
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	202086
электронной почты	328
почтовых рассылок	34987
др. информационные ресурсы	16275
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	884
статей в СМИ	3
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	560
выступлений в коллективах	12