

Филиал ООО «Капитал МС» в Ростовской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	30922	892	31814
Жалобы	0	410	410
Обращения за разъяснениями	30922	482	31404
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	290	290
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	14	14
на оказание медицинской помощи	0	211	211
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	2	2
на лекарственное обеспечение	0	2	2
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	22	22
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	27	27
другие причины обоснованных жалоб	0	11	11

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	187 878
целевая	92 271
плановая	95 607
количество выявленных нарушений	11 421
% нарушений	6,08%
Экспертиза качества медицинской помощи	72 869
целевая	26746
плановая	46123
количество выявленных нарушений	17 278
% нарушений	23,71%
ИТОГО	260 747

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	290
удовлетворенных в досудебном порядке	290
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.	150
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	55
имеют квалификационную категорию	32
имеют ученую степень	23

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	620
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	508
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	162
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	166
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	180

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	613179
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	612980
телефонной связи	86590
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	265233
электронной почты	18709
почтовых рассылок	171448
др. информационные ресурсы	71000
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	199
статей в СМИ	9
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	66