

Филиал ООО «Капитал МС» в Тверской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	4966	44	5010
Жалобы	0	17	17
Обращения за разъяснениями	4966	27	4993
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	15	15
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	7	7
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	8	8
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	16 083
целевая	12 356
плановая	3 727
количество выявленных нарушений	1 390
% нарушений	8,64%
Экспертиза качества медицинской помощи	8 996
целевая	5993
плановая	3003
количество выявленных нарушений	3 468
% нарушений	38,55%
ИТОГО	25 079

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	15
удовлетворенных в досудебном порядке	15
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	35497

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	63
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	38
имеют квалификационную категорию	28
имеют ученую степень	9

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	6239
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4351
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	1983
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	2118
при получении медицинской помощи стационарно	216
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	100

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	136966
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	136877
телефонной связи	15364
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	87660
электронной почты	16
почтовых рассылок	13237
др. информационные ресурсы	20600
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	89
статей в СМИ	26
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	1
выступлений в коллективах	5