

Филиал ООО «Капитал МС» в Ярославской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	22390	218	22608
Жалобы	0	62	62
Обращения за разъяснениями	22390	156	22546
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	48	48
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	2	2
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	3	3
на оказание медицинской помощи	0	33	33
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
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	4	4
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	3	3
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	102 140
целевая	86 149
плановая	15 991
количество выявленных нарушений	4 769
% нарушений	4,67%
Экспертиза качества медицинской помощи	28 848
целевая	17769
плановая	11079
количество выявленных нарушений	8 123
% нарушений	28,16%
ИТОГО	130 988

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	48
удовлетворенных в досудебном порядке	48
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	6009

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	56
специалисты эксперты	9
эксперты качества медицинской помощи	45
имеют квалификационную категорию	36
имеют ученую степень	7

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	10578
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	7405
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	123
при получении медицинской помощи амбулаторно	1360
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	4590
при получении медицинской помощи стационарно	0
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	3

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	317586
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	317102
телефонной связи	1210
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	299951
электронной почты	0
почтовых рассылок	15941
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	484
статей в СМИ	17
выступлений на ТВ	8
выступлений на радио	20
выступлений в коллективах	123