

Филиал ООО «Капитал МС» в Кировской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	3903	63	3966
Жалобы	1	26	27
Обращения за разъяснениями	3902	37	3939
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	19	20
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	1	1
на оказание медицинской помощи	1	17	18
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	15 384
целевая	7 285
плановая	8 099
количество выявленных нарушений	626
% нарушений	4,07%
Экспертиза качества медицинской помощи	6 454
целевая	3862
плановая	2592
количество выявленных нарушений	2 445
% нарушений	37,88%
ИТОГО	21 838

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	20
удовлетворенных в досудебном порядке	20
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.	45
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	29
имеют квалификационную категорию	1
имеют ученую степень	22

6

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	6219
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	5423
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	96
при получении медицинской помощи амбулаторно	99
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	5060
при получении медицинской помощи стационарно	81
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	87

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	235472
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	235346
телефонной связи	27873
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	168050
электронной почты	71
почтовых рассылок	39352
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	126
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	14