

Филиал ООО «Капитал МС» в Липецкой области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	22006	26747	48753
Жалобы	4	64	68
Обращения за разъяснениями	22002	26683	48685
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	2	42	44
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	12	12
на оказание медицинской помощи	2	24	26
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	5	5
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	74 171
целевая	42 546
плановая	31 625
количество выявленных нарушений	7 824
% нарушений	10,55%
Экспертиза качества медицинской помощи	33 419
целевая	8972
плановая	24447
количество выявленных нарушений	3 159
% нарушений	9,45%
ИТОГО	107 590

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	44
удовлетворенных в досудебном порядке	44
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.	60
специалисты эксперты	0
эксперты качества медицинской помощи	31
имеют квалификационную категорию	12
имеют ученую степень	1

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	9826
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	8075
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	2264
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	4954
при получении медицинской помощи стационарно	387
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	518

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	554649
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	554503
телефонной связи	271507
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	131415
электронной почты	0
почтовых рассылок	151581
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	146
статей в СМИ	37
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	28