

Филиал ООО «Капитал МС» в Ульяновской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	23964	1318	25282
Жалобы	0	128	128
Обращения за разъяснениями	23964	1190	25154
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	105	105
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	5	5
на оказание медицинской помощи	0	60	60
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
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	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	31	31
другие причины обоснованных жалоб	0	7	7

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	66 785
целевая	17 547
плановая	49 238
количество выявленных нарушений	2 946
% нарушений	4,41%
Экспертиза качества медицинской помощи	42 048
целевая	8483
плановая	33565
количество выявленных нарушений	2 902
% нарушений	6,90%
ИТОГО	108 833

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	128
удовлетворенных в досудебном порядке	105
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	62482

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	84
специалисты эксперты	14
эксперты качества медицинской помощи	70
имеют квалификационную категорию	38
имеют ученую степень	19

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	17345
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	12083
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	6815
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	213
при получении медицинской помощи стационарно	2886
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	2169

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	371441
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	370868
телефонной связи	18364
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	328479
электронной почты	37
почтовых рассылок	11284
др. информационные ресурсы	12704
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	573
статей в СМИ	12
выступлений на ТВ	3
выступлений на радио	141
выступлений в коллективах	147