

Филиал ООО «Капитал МС» в Костромской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	4375	48	4423
Жалобы	0	22	22
Обращения за разъяснениями	4375	19	4394
Предложения	0	7	7

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	18	18
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	18	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	0	0
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	33 247
целевая	31 864
плановая	1 383
количество выявленных нарушений	2 611
% нарушений	7,85%
Экспертиза качества медицинской помощи	17 051
целевая	15313
плановая	1738
количество выявленных нарушений	3 299
% нарушений	19,35%
ИТОГО	50 298

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	18
удовлетворенных в досудебном порядке	18
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.	70
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	42
имеют квалификационную категорию	17
имеют ученую степень	9

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	8491
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	7225
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	383
при получении медицинской помощи амбулаторно	4808
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	592
при получении медицинской помощи стационарно	743
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	699

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	164503
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	163712
телефонной связи	26588
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	85804
электронной почты	0
почтовых рассылок	13478
др. информационные ресурсы	37842
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	791
статей в СМИ	37
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	674