

Филиал ООО «Капитал МС» в Тульской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	15720	328	16048
Жалобы	0	22	22
Обращения за разъяснениями	15720	306	16026
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	22	22
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	21	21
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	1	1
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	107 591
целевая	68 430
плановая	39 161
количество выявленных нарушений	11 321
% нарушений	10,52%
Экспертиза качества медицинской помощи	59 417
целевая	24953
плановая	34464
количество выявленных нарушений	8 146
% нарушений	13,71%
ИТОГО	167 008

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	22
удовлетворенных в досудебном порядке	22
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	15575

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	137
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	63
имеют квалификационную категорию	63
имеют ученую степень	4

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	13511
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	12565
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	4677
при получении медицинской помощи амбулаторно	2850
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	3570
при получении медицинской помощи стационарно	27
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	13

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	414720
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	414430
телефонной связи	11375
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	379162
электронной почты	7176
почтовых рассылок	122
др. информационные ресурсы	16595
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	290
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	98
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0