

Филиал ООО «Капитал МС» во Владимирской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	3993	154	4147
Жалобы	0	107	107
Обращения за разъяснениями	3993	47	4040
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	55	55
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	1	1
на организацию работы медицинской организации	0	6	6
на оказание медицинской помощи	0	17	17
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	4	4
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	14	14
другие причины обоснованных жалоб	0	11	11

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	83 967
целевая	57 122
плановая	26 845
количество выявленных нарушений	23 452
% нарушений	27,93%
Экспертиза качества медицинской помощи	43 578
целевая	13839
плановая	29739
количество выявленных нарушений	12 731
% нарушений	29,21%
ИТОГО	127 545

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	55
удовлетворенных в досудебном порядке	55
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.	86
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	40
имеют квалификационную категорию	22
имеют ученую степень	2

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	12501
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	7741
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	645
при получении медицинской помощи амбулаторно	1524
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	2163
при получении медицинской помощи стационарно	2067
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1342

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	331875
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	331623
телефонной связи	26378
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	272634
электронной почты	0
почтовых рассылок	23158
др. информационные ресурсы	9453
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	252
статей в СМИ	6
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	2
выступлений в коллективах	151