

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:	9778	73	9851
Жалобы	88	44	132
Обращения за разъяснениями	9690	29	9719
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	86	27	113
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	3	3
на оказание медицинской помощи	74	21	95
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	4	0	4
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	7	0	7
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	1	0	1
другие причины обоснованных жалоб	0	3	3

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	124 243
целевая	74 566
плановая	49 677
количество выявленных нарушений	24 550
% нарушений	19,76%
Экспертиза качества медицинской помощи	30 060
целевая	20922
плановая	9138
количество выявленных нарушений	9 763
% нарушений	32,48%
ИТОГО	154 303

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	114
удовлетворенных в досудебном порядке	114
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.	87
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	41
имеют квалификационную категорию	41
имеют ученую степень	2

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	3970
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2607
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	109
при получении медицинской помощи амбулаторно	415
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1717
при получении медицинской помощи стационарно	201
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	165

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	294622
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	294476
телефонной связи	2582
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	279526
электронной почты	0
почтовых рассылок	10000
др. информационные ресурсы	2368
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	146
статей в СМИ	7
выступлений на ТВ	2
выступлений на радио	2
выступлений в коллективах	41