

Филиал ООО «Капитал МС» в Архангельской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	15071	409	15480
Жалобы	0	62	62
Обращения за разъяснениями	15065	347	15412
Предложения	6	0	6

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	39	39
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	37	37
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	22 457
целевая	10 729
плановая	11 728
количество выявленных нарушений	2 210
% нарушений	9,84%
Экспертиза качества медицинской помощи	13 683
целевая	5817
плановая	7866
количество выявленных нарушений	4 668
% нарушений	34,12%
ИТОГО	36 140

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	39
удовлетворенных в досудебном порядке	39
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.	91
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	65
имеют квалификационную категорию	56
имеют ученую степень	21

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	9923
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	8734
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	479
при получении медицинской помощи амбулаторно	29
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	7880
при получении медицинской помощи стационарно	30
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	18

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	130319
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	130203
телефонной связи	15488
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	91965
электронной почты	0
почтовых рассылок	18837
др. информационные ресурсы	3913
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	116
статей в СМИ	7
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	1
выступлений в коллективах	4