

Филиал ООО «Капитал МС» в Нижегородской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	22069	135	22204
Жалобы	0	114	114
Обращения за разъяснениями	22068	21	22089
Предложения	1	0	1

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	66	66
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	2	2
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	33	33
на оказание медицинской помощи	0	22	22
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
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	2	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	3	3
другие причины обоснованных жалоб	0	3	3

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	96 950
целевая	35 793
плановая	61 157
количество выявленных нарушений	19 309
% нарушений	19,92%
Экспертиза качества медицинской помощи	58 610
целевая	4327
плановая	54283
количество выявленных нарушений	18 610
% нарушений	31,75%
ИТОГО	155 560

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	66
удовлетворенных в досудебном порядке	66
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	19633

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	164
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	64
имеют квалификационную категорию	18
имеют ученую степень	15

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	14962
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	9287
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	136
при получении медицинской помощи амбулаторно	191
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	8752
при получении медицинской помощи стационарно	226
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	234

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	1041912
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	1041504
телефонной связи	258583
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	597395
электронной почты	295
почтовых рассылок	2594
др. информационные ресурсы	182637
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	408
статей в СМИ	4
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	151