

Филиал ООО «Капитал МС» в Рязанской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	6300	169	6469
Жалобы	4	47	51
Обращения за разъяснениями	6293	122	6415
Предложения	3	0	3

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	2	35	37
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	1	1	2
на оказание медицинской помощи	0	15	15
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	1	4	5
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	15	15
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	47 189
целевая	34 359
плановая	12 830
количество выявленных нарушений	1 335
% нарушений	2,83%
Экспертиза качества медицинской помощи	21 989
целевая	12696
плановая	9293
количество выявленных нарушений	2 593
% нарушений	11,79%
ИТОГО	69 178

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	51
удовлетворенных в досудебном порядке	37
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	120152

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	97
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	34
имеют квалификационную категорию	28
имеют ученую степень	9

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	6714
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4150
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	37
при получении медицинской помощи амбулаторно	58
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	3794
при получении медицинской помощи стационарно	33
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	28

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	103435
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	103341
телефонной связи	38342
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	63309
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	1690
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	94
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	38