

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Коми

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	2938	227	3165
Жалобы	0	89	89
Обращения за разъяснениями	2938	138	3076
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	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	18	18
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	18	18
другие причины обоснованных жалоб	0	2	2

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	64 090
целевая	42 846
плановая	21 244
количество выявленных нарушений	1 574
% нарушений	2,46%
Экспертиза качества медицинской помощи	34 905
целевая	11554
плановая	23351
количество выявленных нарушений	6 525
% нарушений	18,69%
ИТОГО	98 995

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	38
удовлетворенных в досудебном порядке	38
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.	143
специалисты эксперты	9
эксперты качества медицинской помощи	91
имеют квалификационную категорию	81
имеют ученую степень	18

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	18787
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	12393
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	129
при получении медицинской помощи амбулаторно	2064
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	9417
при получении медицинской помощи стационарно	425
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	358

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	211525
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	211413
телефонной связи	36513
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	55082
электронной почты	0
почтовых рассылок	74151
др. информационные ресурсы	45667
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	112
статей в СМИ	11
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	1
выступлений в коллективах	15