

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:	0	8460	8460
Жалобы	0	29	29
Обращения за разъяснениями	0	8429	8429
Предложения	0	2	2

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	18	18
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	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	11 339
целевая	4 011
плановая	7 328
количество выявленных нарушений	840
% нарушений	7,41%
Экспертиза качества медицинской помощи	5 795
целевая	2242
плановая	3553
количество выявленных нарушений	1 416
% нарушений	24,43%
ИТОГО	17 134

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	18
удовлетворенных в досудебном порядке	18
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.	94
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	55
имеют квалификационную категорию	43
имеют ученую степень	16

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	1711
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1119
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	177
при получении медицинской помощи амбулаторно	100
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	815
при получении медицинской помощи стационарно	10
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	17

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	79237
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	79044
телефонной связи	8216
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	65219
электронной почты	833
почтовых рассылок	4776
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	193
статей в СМИ	11
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	51
выступлений в коллективах	30