

Филиал ООО «Капитал МС» в Ярославской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	19006	157	19163
Жалобы	0	66	66
Обращения за разъяснениями	19006	91	19097
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	38	38
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	7	7
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	4	4
на оказание медицинской помощи	0	20	20
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	1	1
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	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	98 385
целевая	77 730
плановая	20 655
количество выявленных нарушений	7 279
% нарушений	7,40%
Экспертиза качества медицинской помощи	28 520
целевая	19572
плановая	8948
количество выявленных нарушений	5 027
% нарушений	17,63%
ИТОГО	126 905

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.)	3718

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	47
специалисты эксперты	8
эксперты качества медицинской помощи	36
имеют квалификационную категорию	26
имеют ученую степень	5

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	10633
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	9131
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	399
при получении медицинской помощи амбулаторно	675
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	2487
при получении медицинской помощи стационарно	631
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	99

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	226453
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	226015
телефонной связи	10548
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	212467
электронной почты	0
почтовых рассылок	3000
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	438
статей в СМИ	42
выступлений на ТВ	12
выступлений на радио	9
выступлений в коллективах	16