

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Мордовия

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	15846	215	16061
Жалобы	0	47	47
Обращения за разъяснениями	15846	161	16007
Предложения	0	7	7

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	43	43
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	1	1
на оказание медицинской помощи	0	12	12
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	30	30
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	41 689
целевая	33 614
плановая	8 075
количество выявленных нарушений	4 210
% нарушений	10,10%
Экспертиза качества медицинской помощи	11 358
целевая	4206
плановая	7152
количество выявленных нарушений	3 539
% нарушений	31,16%
ИТОГО	53 047

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	43
удовлетворенных в досудебном порядке	43
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	102806,81

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	85
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	50
имеют квалификационную категорию	28
имеют ученую степень	19

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	7381
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	5726
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	1033
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	3505
при получении медицинской помощи стационарно	930
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	258

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	318282
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	318199
телефонной связи	10776
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	249027
электронной почты	616
почтовых рассылок	48278
др. информационные ресурсы	9502
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	83
статей в СМИ	8
выступлений на ТВ	8
выступлений на радио	16
выступлений в коллективах	48