

Филиал ООО «Капитал МС» в РСО-Алания

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	2590	75	2665
Жалобы	0	20	20
Обращения за разъяснениями	2590	55	2645
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	19	19
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	0	0
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	13	13
другие причины обоснованных жалоб	0	6	6

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	47 539
целевая	17 572
плановая	29 967
количество выявленных нарушений	8 916
% нарушений	18,76%
Экспертиза качества медицинской помощи	21 092
целевая	7365
плановая	13727
количество выявленных нарушений	6 741
% нарушений	31,96%
ИТОГО	68 631

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	19
удовлетворенных в досудебном порядке	19
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.	22
специалисты эксперты	0
эксперты качества медицинской помощи	22
имеют квалификационную категорию	22
имеют ученую степень	6

3

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	1507
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1130
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	0
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	611
при получении медицинской помощи стационарно	341
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	178

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	557557
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	557467
телефонной связи	4911
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	495521
электронной почты	0
почтовых рассылок	57035
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	90
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	88