

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:	3410	30	3440
Жалобы	0	30	30
Обращения за разъяснениями	3410	0	3410
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	28	28
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	21	21
другие причины обоснованных жалоб	0	7	7

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	57 478
целевая	37 953
плановая	19 525
количество выявленных нарушений	16 938
% нарушений	29,47%
Экспертиза качества медицинской помощи	16 433
целевая	8200
плановая	8233
количество выявленных нарушений	5 881
% нарушений	35,79%
ИТОГО	73 911

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	30
удовлетворенных в досудебном порядке	28
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	97367

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	32
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	24
имеют квалификационную категорию	6
имеют ученую степень	5

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	3701
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2580
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	2492
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	2413
при получении медицинской помощи стационарно	108
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	88

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	213187
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	213108
телефонной связи	3718
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	174711
электронной почты	0
почтовых рассылок	19640
др. информационные ресурсы	15039
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	79
статей в СМИ	4
выступлений на ТВ	1
выступлений на радио	7
выступлений в коллективах	10