

Филиал ООО «Капитал МС» в Ненецком АО

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	362	11	373
Жалобы	0	11	11
Обращения за разъяснениями	362	0	362
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	6	6
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	2	2
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
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	2	2
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	4 841
целевая	1 270
плановая	3 571
количество выявленных нарушений	514
% нарушений	10,62%
Экспертиза качества медицинской помощи	3 962
целевая	998
плановая	2964
количество выявленных нарушений	919
% нарушений	23,20%
ИТОГО	8 803

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	6
удовлетворенных в досудебном порядке	6
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.	27
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	22
имеют квалификационную категорию	13
имеют ученую степень	7

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	1332
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1022
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	425
при получении медицинской помощи амбулаторно	190
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	160
при получении медицинской помощи стационарно	50
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	23

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	15704
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	15675
телефонной связи	1483
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	9241
электронной почты	33
почтовых рассылок	4878
др. информационные ресурсы	40
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	29
статей в СМИ	11
выступлений на ТВ	3
выступлений на радио	1
выступлений в коллективах	5