

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:	22093	199	22292
Жалобы	0	136	136
Обращения за разъяснениями	22093	63	22156
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	99	99
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	68	68
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	0	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0	1	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	5	5
на оказание медицинской помощи	0	14	14
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	2	2
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	8	8
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	84 658
целевая	61 072
плановая	23 586
количество выявленных нарушений	8 228
% нарушений	9,72%
Экспертиза качества медицинской помощи	17 954
целевая	12947
плановая	5007
количество выявленных нарушений	5 905
% нарушений	32,89%
ИТОГО	102 612

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	99
удовлетворенных в досудебном порядке	99
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.	48
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	38
имеют квалификационную категорию	0
имеют ученую степень	0

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	12937
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	8555
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	157
при получении медицинской помощи амбулаторно	812
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	4237
при получении медицинской помощи стационарно	981
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	409

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	247774
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	247301
телефонной связи	9681
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	232253
электронной почты	0
почтовых рассылок	2500
др. информационные ресурсы	2867
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	473
статей в СМИ	10
выступлений на ТВ	2
выступлений на радио	2
выступлений в коллективах	134