

Филиал ООО «Капитал МС» в Ростовской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	30336	511	30847
Жалобы	0	299	299
Обращения за разъяснениями	30336	212	30548
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	160	160
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	109	109
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
на лекарственное обеспечение	0	1	1
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	12	12
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	22	22
другие причины обоснованных жалоб	0	14	14

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	196 723
целевая	101 181
плановая	95 542
количество выявленных нарушений	12 926
% нарушений	6,57%
Экспертиза качества медицинской помощи	66 546
целевая	13576
плановая	52970
количество выявленных нарушений	20 579
% нарушений	30,92%
ИТОГО	263 269

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	160
удовлетворенных в досудебном порядке	160
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.	137
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	48
имеют квалификационную категорию	23
имеют ученую степень	25

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	630
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	494
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	161
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	168
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	165

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	1106813
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	1106460
телефонной связи	187511
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	503547
электронной почты	24057
почтовых рассылок	218845
др. информационные ресурсы	172500
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	353
статей в СМИ	54
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	177