

Филиал ООО «Капитал МС» в Кировской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	4038	19	4057
Жалобы	3	4	7
Обращения за разъяснениями	4035	14	4049
Предложения	0	1	1

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	3	2	5
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	3	2	5
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	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	18 447
целевая	10 072
плановая	8 375
количество выявленных нарушений	418
% нарушений	2,27%
Экспертиза качества медицинской помощи	10 414
целевая	3030
плановая	7384
количество выявленных нарушений	1 625
% нарушений	15,60%
ИТОГО	28 861

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	5
удовлетворенных в досудебном порядке	5
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.	69
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	37
имеют квалификационную категорию	23
имеют ученую степень	7

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	6372
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	5292
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	70
при получении медицинской помощи амбулаторно	83
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	5031
при получении медицинской помощи стационарно	61
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	47

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	158010
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	157889
телефонной связи	28153
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	99118
электронной почты	218
почтовых рассылок	30400
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	121
статей в СМИ	10
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	36