

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:	6017	27	6044
Жалобы	0	10	10
Обращения за разъяснениями	6017	17	6034
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	5	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	0	5	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	19 928
целевая	8 144
плановая	11 784
количество выявленных нарушений	800
% нарушений	4,01%
Экспертиза качества медицинской помощи	11 256
целевая	1725
плановая	9531
количество выявленных нарушений	1 826
% нарушений	16,22%
ИТОГО	31 184

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.	64
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	32
имеют квалификационную категорию	12
имеют ученую степень	5

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	5857
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4666
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	77
при получении медицинской помощи амбулаторно	80
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	4397
при получении медицинской помощи стационарно	58
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	54

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	169745
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	169629
телефонной связи	39425
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	103589
электронной почты	53
почтовых рассылок	22479
др. информационные ресурсы	4083
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	116
статей в СМИ	10
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	28