

Филиал ООО «Капитал МС» в Смоленской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	7537	180	7717
Жалобы	2	100	102
Обращения за разъяснениями	7535	77	7612
Предложения	0	3	3

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	2	75	77
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	8	8
на оказание медицинской помощи	2	45	47
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	2	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	15	15
другие причины обоснованных жалоб	0	5	5

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	34 614
целевая	11 828
плановая	22 786
количество выявленных нарушений	3 549
% нарушений	10,25%
Экспертиза качества медицинской помощи	22 887
целевая	7299
плановая	15588
количество выявленных нарушений	5 334
% нарушений	23,31%
ИТОГО	57 501

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	76
удовлетворенных в досудебном порядке	76
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	28581

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	89
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	56
имеют квалификационную категорию	48
имеют ученую степень	23

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	11722
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	8792
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	89
при получении медицинской помощи амбулаторно	2126
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	6061
при получении медицинской помощи стационарно	387
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	129

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	298682
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	298493
телефонной связи	46687
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	161786
электронной почты	833
почтовых рассылок	64221
др. информационные ресурсы	24966
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	189
статей в СМИ	55
выступлений на ТВ	9
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	24