

Филиал ООО «Капитал МС» в РСО-Алания

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	1103	49	1152
Жалобы	0	11	11
Обращения за разъяснениями	1103	38	1141
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	10	10
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	0	0
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	8	8
другие причины обоснованных жалоб	0	2	2

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	19 049
целевая	6 835
плановая	12 214
количество выявленных нарушений	3 735
% нарушений	19,61%
Экспертиза качества медицинской помощи	13 949
целевая	5493
плановая	8456
количество выявленных нарушений	5 374
% нарушений	38,53%
ИТОГО	32 998

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	10
удовлетворенных в досудебном порядке	10
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.	22
специалисты эксперты	0
эксперты качества медицинской помощи	11
имеют квалификационную категорию	3
имеют ученую степень	3

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	600
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	447
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	0
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	237
при получении медицинской помощи стационарно	112
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	98

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	282375
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	282335
телефонной связи	4896
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	233146
электронной почты	0
почтовых рассылок	44293
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	40
статей в СМИ	1
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	39