

Отчет филиала по организации защиты прав застрахованных лиц в сфере ОМС и по выявленным нарушениям при предоставлении медицинской помощи

"Филиал ООО "Капитал МС" в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области"
 отчетный период: 2020 год

Обращения застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество поступивших обращений за отчетный период |
|----------------------------|---|
| Всего обращений, из них: | 5 095 |
| Жалобы | 48 |
| Обращения за разъяснениями | 5 044 |
| Предложения | 3 |

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество поступивших обращений за отчетный период |
|---|---|
| Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц всего, в т.ч. | 36 |
| на нарушение прав на выбор (замену) СМО | 0 |
| на необеспечение выдачи полисов ОМС | 0 |
| на нарушение прав на выбор медицинской организации | 2 |
| на нарушение прав на выбор врача | 0 |
| на организацию работы медицинской организации | 3 |
| на оказание медицинской помощи | 27 |
| на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним) | 0 |
| на лекарственное обеспечение | 0 |
| на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС | 0 |
| на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 3 |
| на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой | 1 |
| другие причины обоснованных жалоб | 0 |

Экспертиза

| виды экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|--|--------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 22537 |
| <i>целевая</i> | 15330 |
| <i>плановая</i> | 3935 |
| <i>количество выявленных нарушений</i> | 1210 |
| <i>% нарушений</i> | 5,37% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 8814 |
| <i>целевая</i> | 6060 |
| <i>плановая</i> | 3689 |
| <i>количество выявленных нарушений</i> | 866 |
| <i>% нарушений</i> | 9,83% |
| ИТОГО | 31351 |

Досудебная и судебная защита прав застрахованных

| | |
|--|----|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 36 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 36 |
| Сумма возмещенного 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.: | 51 |
| специалисты-эксперты | 44 |
| имеют квалификационную категорию | 23 |
| имеют ученую степень | 11 |

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

| | |
|--|--------|
| Количество опрошенных застрахованных лиц | 10 688 |
| удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе: | 10 149 |
| при получении медицинской помощи амбулаторно | 955 |
| при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники) | 7 295 |
| при получении медицинской помощи стационарно | 676 |
| при получении медицинской помощи в дневных стационарах | 676 |

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

| | |
|--|---------|
| Индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством: | 123 897 |
| телефонной связи | 21 219 |
| SMS-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ | 59 578 |
| электронной почты | 0 |
| почтовых рассылок | 2 338 |
| других информационных ресурсов | 40 762 |
| Публично проинформированы, всего, в том числе посредством: | 71 |
| статей в СМИ | 17 |
| выступлений на ТВ | 0 |
| выступлений на радио | 0 |
| выступлений в коллективах | 38 |