

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Саха (Якутия)

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	3896	59	3955
Жалобы	0	42	42
Обращения за разъяснениями	3896	17	3913
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	25	25
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	3	3
на оказание медицинской помощи	0	19	19
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	2	2
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	11 243
целевая	5 519
плановая	5 724
количество выявленных нарушений	632
% нарушений	5,62%
Экспертиза качества медицинской помощи	6 896
целевая	1974
плановая	4922
количество выявленных нарушений	1 656
% нарушений	24,01%
ИТОГО	18 139

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	25
удовлетворенных в досудебном порядке	25
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.	60
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	51
имеют квалификационную категорию	27
имеют ученую степень	13

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	200
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	152
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	97
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	7
при получении медицинской помощи стационарно	47
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	8

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	51435
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	51201
телефонной связи	19055
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	32146
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	234
статей в СМИ	6
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	159