

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:	2584	80	2664
Жалобы	0	25	25
Обращения за разъяснениями	2584	55	2639
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	24	24
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	13	13
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	11	11

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	54 293
целевая	29 904
плановая	24 389
количество выявленных нарушений	8 258
% нарушений	15,21%
Экспертиза качества медицинской помощи	23 353
целевая	7729
плановая	15624
количество выявленных нарушений	4 763
% нарушений	20,40%
ИТОГО	77 646

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	24
удовлетворенных в досудебном порядке	24
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.	21
специалисты эксперты	0
эксперты качества медицинской помощи	19
имеют квалификационную категорию	3
имеют ученую степень	3

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	3896
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	3116
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)	2533
при получении медицинской помощи стационарно	326
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	257

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	260614
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	260546
телефонной связи	97
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	241978
электронной почты	0
почтовых рассылок	18471
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	68
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	51