

Филиал ООО «Капитал МС» в Тульской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	17688	297	17985
Жалобы	0	33	33
Обращения за разъяснениями	17688	264	17952
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	23	23
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	5	5
на оказание медицинской помощи	0	16	16
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	1	1
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	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	83 475
целевая	57 626
плановая	25 849
количество выявленных нарушений	8 127
% нарушений	9,74%
Экспертиза качества медицинской помощи	53 972
целевая	25202
плановая	28770
количество выявленных нарушений	7 192
% нарушений	13,33%
ИТОГО	137 447

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	23
удовлетворенных в досудебном порядке	23
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.	113
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	56
имеют квалификационную категорию	5
имеют ученую степень	57

4

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	16144
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	15014
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	7355
при получении медицинской помощи амбулаторно	2539
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	3256
при получении медицинской помощи стационарно	145
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	61

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	508601
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	508438
телефонной связи	63973
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	421186
электронной почты	12669
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	10610
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	163
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0