

Филиал ООО «Капитал МС» в Алтайском крае

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	19307	110	19417
Жалобы	0	42	42
Обращения за разъяснениями	19307	68	19375
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	27	27
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	17	17
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	5	5
другие причины обоснованных жалоб	0	2	2

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	59 100
целевая	30 038
плановая	29 062
количество выявленных нарушений	6 118
% нарушений	10,35%
Экспертиза качества медицинской помощи	28 236
целевая	11466
плановая	16770
количество выявленных нарушений	7 677
% нарушений	27,19%
ИТОГО	87 336

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	27
удовлетворенных в досудебном порядке	27
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	32153,5

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	140
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	80
имеют квалификационную категорию	57
имеют ученую степень	26

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	38590
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	32814
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	10473
при получении медицинской помощи амбулаторно	3675
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	18666
при получении медицинской помощи стационарно	0
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	0

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	794945
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	794311
телефонной связи	74560
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	714275
электронной почты	1155
почтовых рассылок	4321
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	634
статей в СМИ	148
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	3
выступлений в коллективах	357