

Филиал ООО «Капитал МС» в Пензенской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	10971	172	11143
Жалобы	0	82	82
Обращения за разъяснениями	10971	90	11061
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	68	68
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	12	12
на оказание медицинской помощи	0	48	48
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	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	6	6

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	29 891
целевая	23 596
плановая	6 295
количество выявленных нарушений	10 061
% нарушений	33,66%
Экспертиза качества медицинской помощи	28 451
целевая	17137
плановая	11314
количество выявленных нарушений	11 565
% нарушений	40,65%
ИТОГО	58 342

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	68
удовлетворенных в досудебном порядке	68
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	2915

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	76
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	71
имеют квалификационную категорию	43
имеют ученую степень	2

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	15056
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	13166
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	181
при получении медицинской помощи амбулаторно	254
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	12152
при получении медицинской помощи стационарно	287
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	292

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	491804
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	490908
телефонной связи	5331
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	234075
электронной почты	0
почтовых рассылок	174900
др. информационные ресурсы	76602
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	896
статей в СМИ	35
выступлений на ТВ	264
выступлений на радио	304
выступлений в коллективах	48