

Филиал ООО «Капитал МС» в Саратовской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	7097	184	7281
Жалобы	0	76	76
Обращения за разъяснениями	7097	108	7205
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	57	57
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	40	40
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
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	3	3
другие причины обоснованных жалоб	0	13	13

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	41 526
целевая	16 806
плановая	24 720
количество выявленных нарушений	148
% нарушений	0,36%
Экспертиза качества медицинской помощи	21 995
целевая	8491
плановая	13504
количество выявленных нарушений	11 573
% нарушений	52,62%
ИТОГО	63 521

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	76
удовлетворенных в досудебном порядке	56
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	3920

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	104
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	64
имеют квалификационную категорию	4
имеют ученую степень	27
	27

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	2117
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2117
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	365
при получении медицинской помощи амбулаторно	168
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	416
при получении медицинской помощи стационарно	576
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	592

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	319348
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	319265
телефонной связи	128
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	207929
электронной почты	0
почтовых рассылок	111208
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	83
статей в СМИ	3
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	40