

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:	5878	207	6085
Жалобы	0	86	86
Обращения за разъяснениями	5878	121	5999
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	67	67
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	1	1
на оказание медицинской помощи	0	49	49
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	7	7
другие причины обоснованных жалоб	0	10	10

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	43 383
целевая	14 819
плановая	28 564
количество выявленных нарушений	13 507
% нарушений	31,13%
Экспертиза качества медицинской помощи	21 181
целевая	8148
плановая	13033
количество выявленных нарушений	11 837
% нарушений	55,88%
ИТОГО	64 564

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	86
удовлетворенных в досудебном порядке	67
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	39857

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	106
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	62
имеют квалификационную категорию	27
имеют ученую степень	24

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	2249
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2247
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	527
при получении медицинской помощи амбулаторно	225
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	359
при получении медицинской помощи стационарно	572
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	564

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	231204
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	231061
телефонной связи	566
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	161445
электронной почты	0
почтовых рассылок	69050
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	143
статей в СМИ	3
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	70