

Филиал ООО «Капитал МС» в Смоленской области

Обращения застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество поступивших обращений за отчетный период | | |
|----------------------------|---|------------|-------|
| | Устных | Письменных | Всего |
| Всего обращений, из них: | 7028 | 209 | 7237 |
| Жалобы | 2 | 89 | 91 |
| Обращения за разъяснениями | 7026 | 120 | 7146 |
| Предложения | 0 | 0 | 0 |

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество | | |
|---|------------|------------|-------|
| | Устных | Письменных | Всего |
| Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 1 | 51 | 52 |
| 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 | 4 | 4 |
| на оказание медицинской помощи | 1 | 43 | 44 |
| 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 | 2 | 2 |
| на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой | 0 | 1 | 1 |
| другие причины обоснованных жалоб | 0 | 0 | 0 |

Экспертиза

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|---|---------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 24 700 |
| целевая | 10 753 |
| плановая | 13 947 |
| количество выявленных нарушений | 2 445 |
| % нарушений | 9,90% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 22 772 |
| целевая | 7999 |
| плановая | 14773 |
| количество выявленных нарушений | 7 284 |
| % нарушений | 31,99% |
| ИТОГО | 47 472 |

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

| | |
|---|------|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 52 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 52 |
| Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.) | 6200 |

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

| | |
|--|----|
| Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 80 |
| специалисты эксперты | 4 |
| эксперты качества медицинской помощи | 54 |
| имеют квалификационную категорию | 4 |
| имеют ученую степень | 47 |
| | 22 |

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

| | |
|--|-------|
| Количество опрошенных застрахованных лиц | 13797 |
| удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе: | 10317 |
| при получении медицинской помощи вне медицинской организации | 78 |
| при получении медицинской помощи амбулаторно | 778 |
| при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники) | 8442 |
| при получении медицинской помощи стационарно | 590 |
| при получении медицинской помощи в дневных стационарах | 429 |

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

| | |
|---|--------|
| Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе | 484113 |
| индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством: | 483831 |
| телефонной связи | 51483 |
| SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы | 303423 |
| электронной почты | 564 |
| почтовых рассылок | 97690 |
| др. информационные ресурсы | 30671 |
| Публично проинформированы, всего, в том числе посредством: | 282 |
| статей в СМИ | 1 |
| выступлений на ТВ | 1 |
| выступлений на радио | 0 |
| выступлений в коллективах | 9 |