

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:	8546	210	8756
Жалобы	2	109	111
Обращения за разъяснениями	8544	101	8645
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	81	82
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	1	2	3
на оказание медицинской помощи	0	46	46
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	2	2
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	29	29
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	35 602
целевая	12 765
плановая	22 837
количество выявленных нарушений	2 237
% нарушений	6,28%
Экспертиза качества медицинской помощи	24 454
целевая	7389
плановая	17065
количество выявленных нарушений	3 896
% нарушений	15,93%
ИТОГО	60 056

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	111
удовлетворенных в досудебном порядке	81
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	61840

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	83
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	51
имеют квалификационную категорию	43
имеют ученую степень	22

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	29173
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	23638
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	259
при получении медицинской помощи амбулаторно	13770
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	6909
при получении медицинской помощи стационарно	1569
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1131

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	324289
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	324128
телефонной связи	67965
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	145366
электронной почты	374
почтовых рассылок	57829
др. информационные ресурсы	52594
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	161
статей в СМИ	3
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	57