

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Саха (Якутия)

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	3425	53	3478
Жалобы	0	41	41
Обращения за разъяснениями	3425	12	3437
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	35	35
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	32	32
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	3	3
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	18 155
целевая	7 669
плановая	10 486
количество выявленных нарушений	757
% нарушений	4,17%
Экспертиза качества медицинской помощи	9 291
целевая	1716
плановая	7575
количество выявленных нарушений	1 673
% нарушений	18,01%
ИТОГО	27 446

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	35
удовлетворенных в досудебном порядке	35
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	210400

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	63
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	59
имеют квалификационную категорию	4
имеют ученую степень	20
	18

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	200
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	117
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	66
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	11
при получении медицинской помощи стационарно	37
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	14

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	135132
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	134837
телефонной связи	89774
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	45063
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	295
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	235