

Филиал ООО «Капитал МС» в Ульяновской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	20509	986	21495
Жалобы	0	109	109
Обращения за разъяснениями	20509	877	21386
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	4	4
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	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	10	10
другие причины обоснованных жалоб	0	5	5

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	46 002
целевая	9 139
плановая	36 863
количество выявленных нарушений	1 910
% нарушений	4,15%
Экспертиза качества медицинской помощи	19 546
целевая	4898
плановая	14648
количество выявленных нарушений	2 586
% нарушений	13,23%
ИТОГО	65 548

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	92
удовлетворенных в досудебном порядке	67
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	20482

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	86
специалисты эксперты	15
эксперты качества медицинской помощи	71
имеют квалификационную категорию	15
имеют ученую степень	41
	23

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	14519
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	9876
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	5682
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	187
при получении медицинской помощи стационарно	2386
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1621

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	619272
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	618742
телефонной связи	32306
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	558467
электронной почты	0
почтовых рассылок	25560
др. информационные ресурсы	2409
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	530
статей в СМИ	6
выступлений на ТВ	2
выступлений на радио	123
выступлений в коллективах	109