

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:	18689	688	19377
Жалобы	0	110	110
Обращения за разъяснениями	18689	578	19267
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	87	87
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	54	54
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	28	28
другие причины обоснованных жалоб	0	3	3

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	65 717
целевая	30 333
плановая	35 384
количество выявленных нарушений	7 202
% нарушений	10,96%
Экспертиза качества медицинской помощи	41 512
целевая	14797
плановая	26715
количество выявленных нарушений	4 198
% нарушений	10,11%
ИТОГО	107 229

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	110
удовлетворенных в досудебном порядке	87
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	122878

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	108
специалисты эксперты	15
эксперты качества медицинской помощи	75
имеют квалификационную категорию	37
имеют ученую степень	24

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	12361
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	9670
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	429
при получении медицинской помощи амбулаторно	4506
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	297
при получении медицинской помощи стационарно	2235
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	2203

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	246958
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	245868
телефонной связи	85561
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	150472
электронной почты	363
почтовых рассылок	7500
др. информационные ресурсы	1972
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	1090
статей в СМИ	8
выступлений на ТВ	13
выступлений на радио	438
выступлений в коллективах	230