

Филиал ООО «Капитал МС» в РСО-Алания

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	13756	28041	41797
Жалобы	9	38	47
Обращения за разъяснениями	13747	28003	41750
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	45	45
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	0	0
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	38	38
другие причины обоснованных жалоб	0	7	7

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	69 181
целевая	25 587
плановая	43 594
количество выявленных нарушений	11 496
% нарушений	16,62%
Экспертиза качества медицинской помощи	44 606
целевая	19610
плановая	24996
количество выявленных нарушений	5 359
% нарушений	12,01%
ИТОГО	113 787

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	47
удовлетворенных в досудебном порядке	47
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	0

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	57
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	39
имеют квалификационную категорию	9
имеют ученую степень	7

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	7488
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4487
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	110
при получении медицинской помощи амбулаторно	1442
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1442
при получении медицинской помощи стационарно	0
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	254

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	317951
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	317729
телефонной связи	912
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	250940
электронной почты	0
почтовых рассылок	46340
др. информационные ресурсы	19537
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	222
статей в СМИ	4
выступлений на ТВ	2
выступлений на радио	19
выступлений в коллективах	37