

Филиал ООО «Капитал МС» в Пензенской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	16867	206	17073
Жалобы	1	70	71
Обращения за разъяснениями	16866	136	17002
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	64	64
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	3	3
на оказание медицинской помощи	0	54	54
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
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	2	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	4	4

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	37 659
целевая	11 059
плановая	26 600
количество выявленных нарушений	2 409
% нарушений	6,40%
Экспертиза качества медицинской помощи	36 745
целевая	13451
плановая	23294
количество выявленных нарушений	24 194
% нарушений	65,84%
ИТОГО	74 404

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	64
удовлетворенных в досудебном порядке	64
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.	77
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	76
имеют квалификационную категорию	1
имеют ученую степень	38

17

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	17781
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	15505
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	135
при получении медицинской помощи амбулаторно	240
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	14157
при получении медицинской помощи стационарно	262
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	253

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	556347
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	555866
телефонной связи	23422
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	281288
электронной почты	0
почтовых рассылок	163898
др. информационные ресурсы	87258
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	481
статей в СМИ	34
выступлений на ТВ	10
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	81