

Филиал ООО «Капитал МС» в Оренбургской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	5874	126	6000
Жалобы	6	72	78
Обращения за разъяснениями	5868	54	5922
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	5	47	52
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	2	5	7
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	0	0
на оказание медицинской помощи	1	25	26
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	1	1	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	12	12
другие причины обоснованных жалоб	1	4	5

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	58 189
целевая	29 413
плановая	28 776
количество выявленных нарушений	4 929
% нарушений	8,47%
Экспертиза качества медицинской помощи	27 348
целевая	6354
плановая	20994
количество выявленных нарушений	8 125
% нарушений	29,71%
ИТОГО	85 537

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	78
удовлетворенных в досудебном порядке	52
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	38569

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	60
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	26
имеют квалификационную категорию	22
имеют ученую степень	4

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	12882
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	11853
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	4726
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	6539
при получении медицинской помощи стационарно	588
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	0

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	204911
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	204816
телефонной связи	99764
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	85937
электронной почты	0
почтовых рассылок	18067
др. информационные ресурсы	1048
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	95
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	2