

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Башкортостан

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	11948	576	12524
Жалобы	0	442	442
Обращения за разъяснениями	11948	134	12082
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	248	248
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	36	36
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	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	207	207

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	86 582
целевая	26 902
плановая	59 680
количество выявленных нарушений	19 921
% нарушений	23,01%
Экспертиза качества медицинской помощи	61 668
целевая	28758
плановая	32910
количество выявленных нарушений	12 047
% нарушений	19,54%
ИТОГО	148 250

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	248
удовлетворенных в досудебном порядке	248
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.	169
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	106
имеют квалификационную категорию	94
имеют ученую степень	51

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	23324
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	16024
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	429
при получении медицинской помощи амбулаторно	429
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	14604
при получении медицинской помощи стационарно	301
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	261

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	378586
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	378274
телефонной связи	38035
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	335426
электронной почты	0
почтовых рассылок	4813
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	312
статей в СМИ	3
выступлений на ТВ	1
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	139