

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:	4598	134	4732
Жалобы	12	70	82
Обращения за разъяснениями	4585	64	4649
Предложения	1	0	1

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	12	42	54
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	8	8
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0	0	0
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	7	1	8
на оказание медицинской помощи	2	13	15
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
на лекарственное обеспечение	2	1	3
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	2	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	15	15
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	63 395
целевая	28 544
плановая	34 851
количество выявленных нарушений	19 500
% нарушений	30,76%
Экспертиза качества медицинской помощи	38 390
целевая	6114
плановая	32276
количество выявленных нарушений	11 385
% нарушений	29,66%
ИТОГО	101 785

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	82
удовлетворенных в досудебном порядке	54
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	23373

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	66
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	26
имеют квалификационную категорию	16
имеют ученую степень	9

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	5369
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	5261
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	1563
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	2397
при получении медицинской помощи стационарно	1080
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	221

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	204604
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	201067
телефонной связи	109534
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	58053
электронной почты	0
почтовых рассылок	28735
др. информационные ресурсы	4745
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	3537
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	3471