

Филиал ООО «Капитал МС» в ХМАО-Югре

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	3928	35	3963
Жалобы	2	33	35
Обращения за разъяснениями	3926	2	3928
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	4	48	52
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	2	24	26
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	0	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	1	1	2
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	1	11	12
на оказание медицинской помощи	0	9	9
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	3	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	10 802
целевая	3 776
плановая	7 026
количество выявленных нарушений	3 176
% нарушений	29,40%
Экспертиза качества медицинской помощи	6 494
целевая	956
плановая	5538
количество выявленных нарушений	2 291
% нарушений	35,28%
ИТОГО	17 296

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	26
удовлетворенных в досудебном порядке	26
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.	55
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	47
имеют квалификационную категорию	45
имеют ученую степень	10

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	687
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	528
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	304
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	184
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	40

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	47481
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	47223
телефонной связи	5669
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	41039
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	515
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	258
статей в СМИ	1
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	1