

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:	3988	168	4156
Жалобы	8	80	88
Обращения за разъяснениями	3980	88	4068
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	7	40	47
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	5	22	27
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	1	2	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	0	3	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	1	8	9
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	50 809
целевая	25 419
плановая	25 390
количество выявленных нарушений	4 578
% нарушений	9,01%
Экспертиза качества медицинской помощи	28 273
целевая	14981
плановая	13292
количество выявленных нарушений	11 423
% нарушений	40,40%
ИТОГО	79 082

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	88
удовлетворенных в досудебном порядке	47
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	26569

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	84
специалисты эксперты	27
эксперты качества медицинской помощи	57
имеют квалификационную категорию	27
имеют ученую степень	34

7

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	6828
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	6707
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	1543
при получении медицинской помощи амбулаторно	1291
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1714
при получении медицинской помощи стационарно	1221
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	938

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	302430
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	302244
телефонной связи	55920
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	195037
электронной почты	0
почтовых рассылок	42015
др. информационные ресурсы	9272
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	186
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	4