

Филиал ООО «Капитал МС» в Тюменской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	2287	8045	10332
Жалобы	0	25	25
Обращения за разъяснениями	2287	8020	10307
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	16	16
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	0	0
на оказание медицинской помощи	0	10	10
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	5	5
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	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	23 852
целевая	11 476
плановая	12 376
количество выявленных нарушений	4 679
% нарушений	19,62%
Экспертиза качества медицинской помощи	8 679
целевая	2249
плановая	6430
количество выявленных нарушений	1 173
% нарушений	13,52%
ИТОГО	32 531

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	16
удовлетворенных в досудебном порядке	16
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.	66
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	37
имеют квалификационную категорию	19
имеют ученую степень	22

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	2425
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1976
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	280
при получении медицинской помощи амбулаторно	615
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	744
при получении медицинской помощи стационарно	222
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	115

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	66922
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	66851
телефонной связи	1960
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	57650
электронной почты	0
почтовых рассылок	7241
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	71
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	8