

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Бурятия

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	7525	86	7611
Жалобы	0	72	72
Обращения за разъяснениями	7525	14	7539
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	64	64
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	1	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	4	4
на оказание медицинской помощи	0	53	53
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	1	1
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	2	2
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	27 890
целевая	13 705
плановая	14 185
количество выявленных нарушений	3 724
% нарушений	13,35%
Экспертиза качества медицинской помощи	14 657
целевая	9140
плановая	5517
количество выявленных нарушений	10 966
% нарушений	74,82%
ИТОГО	42 547

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	64
удовлетворенных в досудебном порядке	64
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	30357

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	130
специалисты эксперты	11
эксперты качества медицинской помощи	103
имеют квалификационную категорию	11
имеют ученую степень	85

21

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	2148
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2035
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	666
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	705
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	664

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	371697
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	371409
телефонной связи	42519
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	319450
электронной почты	0
почтовых рассылок	9440
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	288
статей в СМИ	1
выступлений на ТВ	160
выступлений на радио	4
выступлений в коллективах	34