

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:	5372	18765	24137
Жалобы	0	51	51
Обращения за разъяснениями	5372	18714	24086
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	36	36
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	28	28
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	7	7
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	69 206
целевая	53 490
плановая	15 716
количество выявленных нарушений	12 259
% нарушений	17,71%
Экспертиза качества медицинской помощи	14 136
целевая	5746
плановая	8390
количество выявленных нарушений	2 448
% нарушений	17,32%
ИТОГО	83 342

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	36
удовлетворенных в досудебном порядке	36
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.	95
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	51
имеют квалификационную категорию	26
имеют ученую степень	30

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	5743
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4563
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	537
при получении медицинской помощи амбулаторно	1208
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	2128
при получении медицинской помощи стационарно	434
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	256

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	118762
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	118690
телефонной связи	2057
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	109392
электронной почты	0
почтовых рассылок	7241
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	72
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	8