

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:	9416	158	9574
Жалобы	2	39	41
Обращения за разъяснениями	9414	119	9533
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	2	34	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	1	1
на оказание медицинской помощи	1	30	31
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	1	2	3

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	15 873
целевая	4 899
плановая	10 974
количество выявленных нарушений	3 266
% нарушений	20,58%
Экспертиза качества медицинской помощи	6 695
целевая	2244
плановая	4451
количество выявленных нарушений	3 087
% нарушений	46,11%
ИТОГО	22 568

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.	59
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	51
имеют квалификационную категорию	8
имеют ученую степень	41
	10

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	780
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	732
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	167
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	282
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	254

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	341386
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	296423
телефонной связи	100784
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	179265
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	16374
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	44963
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0