

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:	8292	64	8356
Жалобы	0	59	59
Обращения за разъяснениями	8292	5	8297
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	55	55
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	2	2
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	2	2
на оказание медицинской помощи	0	43	43
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
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	5	5
другие причины обоснованных жалоб	0	2	2

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	42 442
целевая	9 980
плановая	32 462
количество выявленных нарушений	8 729
% нарушений	20,57%
Экспертиза качества медицинской помощи	21 338
целевая	7908
плановая	13430
количество выявленных нарушений	15 100
% нарушений	70,77%
ИТОГО	63 780

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	55
удовлетворенных в досудебном порядке	55
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	41383

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	115
специалисты эксперты	11
эксперты качества медицинской помощи	104
имеют квалификационную категорию	53
имеют ученую степень	20

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	2178
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2038
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	677
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	670
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	691

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	329914
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	329673
телефонной связи	8368
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	275940
электронной почты	0
почтовых рассылок	14341
др. информационные ресурсы	31024
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	241
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	98
выступлений на радио	3
выступлений в коллективах	41