

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:	10433	60	10493
Жалобы	0	60	60
Обращения за разъяснениями	10433	0	10433
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	47	47
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	3	3
на оказание медицинской помощи	0	34	34
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	2	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	2	2
другие причины обоснованных жалоб	0	5	5

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	22 896
целевая	6 395
плановая	16 501
количество выявленных нарушений	7 126
% нарушений	31,12%
Экспертиза качества медицинской помощи	11 328
целевая	1835
плановая	9493
количество выявленных нарушений	3 509
% нарушений	30,98%
ИТОГО	34 224

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	47
удовлетворенных в досудебном порядке	47
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	1950

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	65
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	55
имеют квалификационную категорию	51
имеют ученую степень	13

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	882
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	686
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	198
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	245
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	243

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	170501
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	108556
телефонной связи	4109
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	102262
электронной почты	0
почтовых рассылок	356
др. информационные ресурсы	1829
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	61945
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0