

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:	6443	17445	23888
Жалобы	0	41	41
Обращения за разъяснениями	6443	17404	23847
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	32	32
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	29	29
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	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	2	2

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	35 787
целевая	15 430
плановая	20 357
количество выявленных нарушений	4 138
% нарушений	11,56%
Экспертиза качества медицинской помощи	21 573
целевая	10099
плановая	11474
количество выявленных нарушений	4 217
% нарушений	19,55%
ИТОГО	57 360

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	32
удовлетворенных в досудебном порядке	32
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	2379

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	88
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	59
имеют квалификационную категорию	30
имеют ученую степень	32

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	5755
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4545
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	634
при получении медицинской помощи амбулаторно	1269
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1934
при получении медицинской помощи стационарно	455
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	253

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	97772
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	97713
телефонной связи	1005
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	94623
электронной почты	0
почтовых рассылок	2085
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	59
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0