

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Башкортостан

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	18473	712	19185
Жалобы	1	261	262
Обращения за разъяснениями	18472	451	18923
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	175	176
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	1	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	1	51	52
на оказание медицинской помощи	0	64	64
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	3	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	5	5
другие причины обоснованных жалоб	0	50	50

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	93 538
целевая	76 572
плановая	16 966
количество выявленных нарушений	10 646
% нарушений	11,38%
Экспертиза качества медицинской помощи	49 163
целевая	10198
плановая	38965
количество выявленных нарушений	12 982
% нарушений	26,41%
ИТОГО	142 701

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	176
удовлетворенных в досудебном порядке	176
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.	130
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	82
имеют квалификационную категорию	71
имеют ученую степень	47

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	4914
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2982
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	2615
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	362
при получении медицинской помощи стационарно	4
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	651288
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	650831
телефонной связи	4627
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	482200
электронной почты	0
почтовых рассылок	75208
др. информационные ресурсы	88796
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	457
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	260