

Филиал ООО «Капитал МС» в Омской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	15650	103	15753
Жалобы	0	56	56
Обращения за разъяснениями	15650	47	15697
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	44	44
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	30	30
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	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	12	12
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	58 653
целевая	55 644
плановая	3 009
количество выявленных нарушений	645
% нарушений	1,10%
Экспертиза качества медицинской помощи	15 187
целевая	12170
плановая	3017
количество выявленных нарушений	3 551
% нарушений	23,38%
ИТОГО	73 840

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	44
удовлетворенных в досудебном порядке	42
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	31651

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	105
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	50
имеют квалификационную категорию	31
имеют ученую степень	22

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	3988
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	3326
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	541
при получении медицинской помощи амбулаторно	956
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	165
при получении медицинской помощи стационарно	782
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1047

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	466047
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	465904
телефонной связи	232952
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	31303
электронной почты	201649
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	143
статей в СМИ	52
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	29