

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: | 14674 | 514 | 15188 |
| Жалобы | 5 | 206 | 211 |
| Обращения за разъяснениями | 14669 | 308 | 14977 |
| Предложения | 0 | 0 | 0 |

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество | | |
|---|------------|------------|-------|
| | Устных | Письменных | Всего |
| Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 2 | 178 | 180 |
| на нарушение прав на выбор (замену) СМО | 0 | 1 | 1 |
| 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 | 15 | 16 |
| на оказание медицинской помощи | 0 | 69 | 69 |
| 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 | 3 | 3 |
| другие причины обоснованных жалоб | 1 | 88 | 89 |

Экспертиза

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|---|----------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 160 605 |
| целевая | 134 408 |
| плановая | 26 197 |
| количество выявленных нарушений | 6 706 |
| % нарушений | 4,18% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 33 154 |
| целевая | 5721 |
| плановая | 27433 |
| количество выявленных нарушений | 7 415 |
| % нарушений | 22,37% |
| ИТОГО | 193 759 |

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

| | |
|---|-----|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 180 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 180 |
| 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. | 114 |
| специалисты эксперты | 5 |
| эксперты качества медицинской помощи | 69 |
| имеют квалификационную категорию | 5 |
| имеют ученую степень | 64 |
| | 38 |

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

| | |
|--|------|
| Количество опрошенных застрахованных лиц | 5257 |
| удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе: | 4161 |
| при получении медицинской помощи вне медицинской организации | 0 |
| при получении медицинской помощи амбулаторно | 2567 |
| при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники) | 605 |
| при получении медицинской помощи стационарно | 413 |
| при получении медицинской помощи в дневных стационарах | 576 |

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

| | |
|---|--------|
| Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе | 746940 |
| индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством: | 746766 |
| телефонной связи | 4816 |
| SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы | 671114 |
| электронной почты | 0 |
| почтовых рассылок | 67751 |
| др. информационные ресурсы | 3085 |
| Публично проинформированы, всего, в том числе посредством: | 174 |
| статей в СМИ | 0 |
| выступлений на ТВ | 0 |
| выступлений на радио | 0 |
| выступлений в коллективах | 172 |