

ФИЛИАЛ ООО "КАПИТАЛ МС" В ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Обращение застрахованных лиц

		Кол-во поступивших обращений за 2019 год		
Виды обращений		устные	письменные	всего
Всего обращений, из них:		9313	133	9446
Жалобы		3	72	75
Обращения за разъяснениями		9310	57	9367
Предложения		0	4	4

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

		количество		
Виды обращений		устных	письменных	всего
Поступивших обоснованных жалоб от ЗЛ всего, в т.ч.		2	54	56
на нарушение прав на выбор (замену) СМО		1	2	3
на необеспечение выдачи полисов ОМС		0	0	0
на нарушение прав н на выбор МО		0	0	0
на нарушение прав н: на выбор врача		0	0	0
на организацию работы МО		0	0	0
на оказание МП		1	37	38
на проведение профмероприятий		0	0	0
на лекарственное обеспечение		0	0	0
на получение МП по базовой программе ОМС за пределами РФ, в котором выдан полис ОМС		0	0	0
на отказ в оказании МП по программам ОМС		0	1	1
на взимание ден.средств за оказанн. МП,предусм.базовой программой		0	12	12
др.причины обоснованных жалоб		0	2	2

ЭКСПЕРТИЗА

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
медико-экономическая экспертиза	54594
целевая	49021
плановая	5573
количество выявленных нарушений	1092
% нарушений	2%
экспертиза качества мед.помощи	20836
целевая	11511
плановая	9325
количество выявленных нарушений	5181
% нарушений	24%
ИТОГО:	75430

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Кол-во спорных случаев всего, в т.ч.:	56
удовлетворенных в досудебном порядке	52
сумма возмещенного ущерба, причиненная застрахованному лицу, всего (руб.)	42617

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц		
Число специалистов, участвующих в деятельности по		
обеспечению прав застрах.лиц всего, в т. ч.		131
специалисты - эксперты		7
эксперты качества медицинской помощи		45
имеют квалификационную категорию		35
имеют ученую степень		20

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов		
Количество опрошенных застрахованных лиц		3849
удовлетворены оказанием МП, в том числе:		2940
при получении МП вне медицинской организации		676
при получении МП амбулаторно		815
при получении МП в мед.организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)		0
при получении медицинской помощи стационарно		648
при получении МП в дневных стационарах		801

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС	
Численность проинформированных застрахованных лиц всего, в т.ч.:	133823
индивидуально проинформированы всего, в т.ч. посредством:	133257
телефонной связи	10955
смс-сообщений и др. мобильные платформы	122302
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
другие информационные услуги	0
Публично проинформированы, всего, в т.ч.посредством:	436
статей в СМИ	38
выступлений на ТВ	2
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	60