

Филиал ООО «Капитал МС» в ХМАО-Югре

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	8883	64	8947
Жалобы	2	62	64
Обращения за разъяснениями	8881	2	8883
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	42	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	1	1	2
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	1	13	14
на оказание медицинской помощи	0	20	20
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	7	7
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	19 452
целевая	7 938
плановая	11 514
количество выявленных нарушений	4 882
% нарушений	25,10%
Экспертиза качества медицинской помощи	9 141
целевая	2231
плановая	6910
количество выявленных нарушений	3 047
% нарушений	33,33%
ИТОГО	28 593

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	44
удовлетворенных в досудебном порядке	44
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.	55
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	47
имеют квалификационную категорию	45
имеют ученую степень	10

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	1457
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1120
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	644
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	373
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1000

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	102688
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	102301
телефонной связи	8235
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	92689
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	1377
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	387
статей в СМИ	1
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	1