

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Бурятия

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	8171	75	8246
Жалобы	0	69	69
Обращения за разъяснениями	8171	6	8177
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	55	55
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	3	3
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	1	1
на оказание медицинской помощи	0	44	44
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	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	7	7
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	46 026
целевая	8 007
плановая	38 019
количество выявленных нарушений	8 388
% нарушений	18,22%
Экспертиза качества медицинской помощи	19 999
целевая	4040
плановая	15959
количество выявленных нарушений	12 503
% нарушений	62,52%
ИТОГО	66 025

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	55
удовлетворенных в досудебном порядке	55
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	68897

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	160
специалисты эксперты	11
эксперты качества медицинской помощи	107
имеют квалификационную категорию	87
имеют ученую степень	36

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	1442
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1325
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	451
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	438
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	436

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	253061
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	252880
телефонной связи	17937
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	209522
электронной почты	4
почтовых рассылок	17866
др. информационные ресурсы	7551
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	181
статей в СМИ	7
выступлений на ТВ	2
выступлений на радио	2
выступлений в коллективах	56