

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:	14233	121	14354
Жалобы	0	44	44
Обращения за разъяснениями	14233	77	14310
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	41	41
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	1	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	6	6
на оказание медицинской помощи	0	29	29
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	4	4
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	24 420
целевая	14 346
плановая	10 074
количество выявленных нарушений	2 352
% нарушений	9,63%
Экспертиза качества медицинской помощи	10 041
целевая	2377
плановая	7664
количество выявленных нарушений	2 347
% нарушений	23,37%
ИТОГО	34 461

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	41
удовлетворенных в досудебном порядке	41
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	4896

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	87
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	40
имеют квалификационную категорию	7
имеют ученую степень	25
	19

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	4997
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4688
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	967
при получении медицинской помощи амбулаторно	1504
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	887
при получении медицинской помощи стационарно	765
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1452

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	367018
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	366994
телефонной связи	77162
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	251840
электронной почты	23
почтовых рассылок	20811
др. информационные ресурсы	17158
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	24
статей в СМИ	23
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0