

Челябинский филиал ООО "АльфаСтрахование-ОМС"
Отчет по обращениям застрахованных лиц за 2019 год

1	Количество обращений, всего	СМО	
		в том числе:	
		устных	письменных
2	3	4	
Всего поступивших обращений от застрахованных лиц, всего в том числе:	72 933	71 991	942
Жалоб, всего	232	0	232
в том числе обоснованные:	86	0	86
нарушение прав на выбор(замену) СМО	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов обязательного медицинского страхования(далее ОМС)	0	0	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0	0	0
на нарушение прав при выборе врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации, всего, в том числе:	49	0	49
материально- техническое обеспечение медицинской организации	1	0	1
на оказание медицинской помощи, всего, в том числе:	162	0	162
при направлении на экстракорпоральное оплодотворение(далее-ЭКО) и при его проведениях	0	0	0
при онкологических заболеваниях (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним), всего, из них:	14	0	14
на нарушение сроков ожидания медицинской помощи	9	0	9
при сердечно- сосудистых заболеваниях (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)	29	0	29
при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	16	0	16
при оказании высокотехнологичной медицинской помощи (далее-ВМП)(за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)	0	0	0
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним), всего, из них:	0	0	0
при проведении профилактических мероприятий застрахованным лицам в возрасте 65 лет и старше	0	0	0
при прохождении диспансеризации (за исключением диспансеризации несовершеннолетним), всего, из них:	0	0	0
застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	0	0	0
при диспансерном наблюдении (за исключением диспансерного наблюдения несовершеннолетним), из них	0	0	0
застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	0	0	0
на лекарственное обеспечение всего, в том числе:	6	0	6
при оказании медицинской помощи по профилю "онкология", всего, из них:	0	0	0
на несвоевременное назначение наркотических, сильнодействующих и психотропных лекарственных препаратов	0	0	0
на неназначение наркотических, сильнодействующих и психотропных лекарственных препаратов	0	0	0
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис ОМС (далее - за пределами территории страхования)	0	0	0
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	9	0	9
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой (далее - программы ОМС), в том числе за:	8	0	8
лекарственные препараты и расходные материалы	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0
Обращения за разъяснениями, всего, в том числе (об):	72 701	71 991	710
выбор (замене) СМО	4 273	4 271	2

обеспечение выдачи полисов ОМС	27 943	27 762	181
выборе медицинской организации	5 984	5 975	9
выборе врача	2 795	2 795	0
организации работы медицинской организации	6 839	6 605	234
оказании медицинской помощи, всего, в том числе:	12 512	12 312	200
сроках ожидания медицинской помощи	11 234	11 101	133
проведении ЭКО	30	28	2
при онкологических заболеваниях(за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	291	272	19
при сердечно-сосудистых заболеваниях (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	381	363	18
при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	579	548	31
о проведении профилактических мероприятий, всего, из них:	1 071	1 054	17
о проведении профилактических мероприятий застрахованным лицам в возрасте 65 лет и старше	147	144	3
прохождение диспансеризации (за исключением диспансеризации несовершеннолетних), из них:	386	384	2
застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	173	170	3
диспансерном наблюдении (за исключением диспансерного наблюдения несовершеннолетних), из них:	259	254	5
застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	106	102	4
лекарственном обеспечении, всего, в том числе:	1 229	1 209	20
при оказании медицинской помощи по профилю "онкология", всего, в том числе:	1 163	1 156	7
о назначении наркотических сильнодействующих и психотропных лекарственных препаратов	55	53	2
проведении консультаций/консилиумов с применением телемедицинских технологий медицинскими работниками федеральных государственных учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации, участвующих в реализации федерального проекта "Развитие сети национальных медицинских исследовательских центров и внедрение инновационных медицинских технологий" национального проекта "Здравоохранение" (далее - проведение консультаций/консилиумов медицинскими работниками национальных медицинских исследовательских центров)	0	0	0
получение медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования	4 202	4 200	2
при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС	511	493	18
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе:	440	434	6
лекарственные препараты и расходные материалы	206	203	3
Другие причины обращений за разъяснениями	4 696	4 678	18
Предложения	0	0	0