

Работа Омского филиала ООО «АльфаСтрахование-ОМС» по защите прав застрахованных граждан, в том числе работа с обращениями застрахованных граждан (данные за 2019г.)

За январь-декабрь 2019 года специалистами ООО «АльфаСтрахование-ОМС» было принято 75 172 обращений застрахованных граждан (17 136 – устных и 58 036 - письменных), из которых:

1. 237 — жалобы, в том числе 164 — обоснованные;
2. 57 726 — заявления, в том числе 27 402 — заявления о выборе и замене СМО;
3. 17 136 — обращения за консультацией;
4. 0 — предложения.

По жалобам застрахованных лиц выявлено 164 нарушений при предоставлении им медицинской помощи, в том числе:

1. 33 — нарушения в организации работы медицинского учреждения,
2. 48 — нарушения качества медицинской помощи,
3. 83 — на случаи взимания денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС.

Досудебная защита прав застрахованных граждан была осуществлена в 135 случаях, из них в 60– с материальным возмещением на сумму 224 993 рублей.

Сумма возмещения по удовлетворенному иску к медицинской организации составила 625 500 рублей.

Индивидуальное информирование, всего, в том числе (телефонная связь, SMS-сообщения, электронная почта, почтовые рассылки, другие информационные ресурсы) – 415 303:

1. публичное информирование, всего – 872
2. статьи в СМИ – 54;
3. выступления на ТВ – 9;
4. выступления на радио – 4;
5. стенды в МО (оформлены или обновлены) – 108;
6. интернет - ресурсы – 1;
7. выступления в коллективах застрахованных – 696.