

Работа Омского филиала ООО «АльфаСтрахование-ОМС» по защите прав застрахованных граждан, в том числе работа с обращениями застрахованных граждан (данные за 2020г.)

За январь-декабрь 2020 года специалистами Омского филиала ООО «АльфаСтрахование-ОМС» было принято 69 409 обращений застрахованных граждан, из которых:

1. 18 778 – устные, обращения за консультацией
2. 298 – письменные обращения: из которых 173 — жалобы, в том числе 120 — обоснованные; 125 – письменные консультации;
3. 50 333 – заявления, в том числе 27 668 – заявления о выборе и замене СМО.

По жалобам застрахованных лиц выявлено 120 нарушений при предоставлении им медицинской помощи, в том числе:

1. 15 — нарушения в организации работы медицинского учреждения;
2. 46 — нарушения качества медицинской помощи;
3. 55 — на случаи взимания денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС;
4. 3 — отказ в оказании медицинской помощи по программе ОМС;
5. 1 — другие причины.

Досудебная защита прав застрахованных граждан была осуществлена в 120 случаях, из них в 37– с материальным возмещением на сумму 198 526 рублей.

Сумма возмещения по удовлетворенному иску к медицинской организации составила 198 526 рублей.

Индивидуальное информирование, всего, в том числе (телефонная связь, SMS-сообщения, электронная почта, почтовые рассылки, другие информационные ресурсы) – 454 484.

Публично проинформированы, в том числе посредством:

1. выступления в коллективах застрахованных – 708;
2. статьи в СМИ – 191;
3. выступления на ТВ – 1;
4. стенды в МО (оформлены или обновлены) – 108;
5. интернет - ресурсы – 1;