Работа с обращениями граждан.

За 2019 год в Башкирский филиал «Спасение-БМСК» поступило всего 4 221 обращение, из них: устных – 4 086 (96,8%), письменных – 135 (3,2%).

Устно обратились за консультацией (разъяснением) 4 086 человек, из них:

- об оказании медицинской помощи - 962 (23,6%);
- об обеспечении выдачи полисов ОМС – 1070 (26,2%);
- о выборе (замене) СМО - 244 (6%);
- о выборе МО в системе ОМС – 89 (2,2%);
- об организации работы МО – 176 (4,3%);
- о лекарственном обеспечении при оказании медицинской помощи – 65 (1,6%);
- о проведении профилактических мероприятий – 87 (2,1%)
- о взимании денежных средств за мед. помощь по программам ОМС – 42 (1%);
- о получении медпомощи по базовой программе ОМС вне территории страхования – 34 (1,0%);
- о выборе врача – 14 (0,4%);
- при отказе в оказании мед. помощи по программам ОМС – 25 (0,6%);
- другие причины (код 4.13) обращений за консультацией – 1 278 (31%):

Из 135 письменных обращений:

- 76 (56,3%) - жалобы;
- 2 (1,5%) - о выборе (замене) СМО;
- 1 (0,7%) - об обеспечении полисами ОМС;
- 20 (14,8%) - письменных обращений о КМП;
- 3 (2,2%) - получение медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования;
- 3 (2,2%) - о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС
- 17 (12,6%)- заявлений о получении пароля для входа в личный кабинет;
- 2 (1,5 %)- заявления о выдаче справки о перечне оказанных ЗЛ медицинских услуг и их стоимости;
- 11(8,2 %) - другие причины обращений за разъяснениями



По всем обращениям застрахованных граждан проводятся тщательные экспертные мероприятия, по результатам которых принимаются решения, направленные на восстановление нарушенного права гражданина.