

Филиал ООО «Капитал МС» в КБР

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	15535	44	15579
Жалобы	0	34	34
Обращения за разъяснениями	15535	10	15545
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	26	26
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	0	0
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	4	4
на оказание медицинской помощи	0	6	6
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	1	1
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	2	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	12	12
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	92 823
целевая	32 321
плановая	60 502
количество выявленных нарушений	14 545
% нарушений	15,67%
Экспертиза качества медицинской помощи	29 075
целевая	1994
плановая	27081
количество выявленных нарушений	2 929
% нарушений	10,07%
ИТОГО	121 898

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	26
удовлетворенных в досудебном порядке	26
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	33134

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	49
имеют квалификационную категорию	6
имеют ученую степень	4

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	2693
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1348
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	329
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	573
при получении медицинской помощи стационарно	229
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	217

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	357141
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	356991
телефонной связи	12153
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	212687
электронной почты	0
почтовых рассылок	54180
др. информационные ресурсы	77971
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	150
статей в СМИ	3
выступлений на ТВ	12
выступлений на радио	60
выступлений в коллективах	39