

Филиал ООО «Капитал МС» в КБР

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	12031	66	12097
Жалобы	0	30	30
Обращения за разъяснениями	12031	36	12067
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	29	29
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	5	5
на оказание медицинской помощи	0	13	13
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	4	4
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	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	6	6
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	80 704
целевая	52 099
плановая	28 605
количество выявленных нарушений	6 165
% нарушений	7,64%
Экспертиза качества медицинской помощи	28 368
целевая	9995
плановая	18373
количество выявленных нарушений	2 967
% нарушений	10,46%
ИТОГО	109 072

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	29
удовлетворенных в досудебном порядке	29
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	25711

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	28
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	19
имеют квалификационную категорию	4
имеют ученую степень	4

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	1555
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1082
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	395
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	371
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	316

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	284952
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	284819
телефонной связи	10338
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	210423
электронной почты	0
почтовых рассылок	14024
др. информационные ресурсы	50034
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	133
статей в СМИ	3
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	24