

Филиал ООО «Капитал МС» в КБР

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	12071	52	12123
Жалобы	0	24	24
Обращения за разъяснениями	12071	28	12099
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	20	20
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	2	2
на оказание медицинской помощи	0	5	5
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	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	11	11
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	96 985
целевая	51 581
плановая	45 404
количество выявленных нарушений	7 031
% нарушений	7,25%
Экспертиза качества медицинской помощи	30 580
целевая	4626
плановая	25954
количество выявленных нарушений	3 356
% нарушений	10,97%
ИТОГО	127 565

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	20
удовлетворенных в досудебном порядке	20
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	120077

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	47
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	38
имеют квалификационную категорию	22
имеют ученую степень	5

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	1309
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	794
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	230
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	191
при получении медицинской помощи стационарно	217
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	156

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	347530
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	347333
телефонной связи	35477
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	273344
электронной почты	0
почтовых рассылок	13558
др. информационные ресурсы	24954
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	197
статей в СМИ	12
выступлений на ТВ	48
выступлений на радио	48
выступлений в коллективах	10