

Филиал ООО «Капитал МС» в Курганской области

Обращения застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество поступивших обращений за отчетный период | | |
|----------------------------|---|------------|-------|
| | Устных | Письменных | Всего |
| Всего обращений, из них: | 2697 | 84 | 2781 |
| Жалобы | 0 | 62 | 62 |
| Обращения за разъяснениями | 2697 | 22 | 2719 |
| 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 | 46 | 46 |
| 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 | 9 | 9 |
| на оказание медицинской помощи | 0 | 31 | 31 |
| на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним) | 0 | 1 | 1 |
| на лекарственное обеспечение | 0 | 2 | 2 |
| 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 | 3 | 3 |
| другие причины обоснованных жалоб | 0 | 0 | 0 |

Экспертиза

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|---|---------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 55 103 |
| целевая | 22 906 |
| плановая | 32 197 |
| количество выявленных нарушений | 3 841 |
| % нарушений | 6,97% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 27 647 |
| целевая | 16237 |
| плановая | 11410 |
| количество выявленных нарушений | 9 444 |
| % нарушений | 34,16% |
| ИТОГО | 82 750 |

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

| | |
|---|----|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 46 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 46 |
| Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.) | 0 |

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

| | |
|--|-----|
| Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 124 |
| специалисты эксперты | 7 |
| эксперты качества медицинской помощи | 59 |
| имеют квалификационную категорию | 45 |
| имеют ученую степень | 14 |

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

| | |
|--|------|
| Количество опрошенных застрахованных лиц | 8119 |
| удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе: | 6437 |
| при получении медицинской помощи вне медицинской организации | 646 |
| при получении медицинской помощи амбулаторно | 1016 |
| при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники) | 3518 |
| при получении медицинской помощи стационарно | 859 |
| при получении медицинской помощи в дневных стационарах | 398 |

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

| | |
|---|--------|
| Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе | 523539 |
| индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством: | 0 |
| телефонной связи | 0 |
| SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы | 0 |
| электронной почты | 0 |
| почтовых рассылок | 0 |
| др. информационные ресурсы | 0 |
| Публично проинформированы, всего, в том числе посредством: | 523539 |
| статей в СМИ | 26500 |
| выступлений на ТВ | 490000 |
| выступлений на радио | 0 |
| выступлений в коллективах | 6972 |