

Филиал ООО «Капитал МС» в Краснодарском крае

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	6674	124	6798
Жалобы	0	81	81
Обращения за разъяснениями	6666	43	6709
Предложения	8	0	8

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	0	0
на оказание медицинской помощи	0	20	20
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	0	0
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	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	61 651
целевая	9 794
плановая	51 857
количество выявленных нарушений	3 887
% нарушений	6,30%
Экспертиза качества медицинской помощи	62 060
целевая	7895
плановая	54165
количество выявленных нарушений	10 572
% нарушений	17,04%
ИТОГО	123 711

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.)	0

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	67
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	31
имеют квалификационную категорию	14
имеют ученую степень	10

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	7555
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	6984
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	15
при получении медицинской помощи амбулаторно	73
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	6737
при получении медицинской помощи стационарно	83
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	91

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	196520
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	195698
телефонной связи	182
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	130730
электронной почты	0
почтовых рассылок	50204
др. информационные ресурсы	14582
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	822
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	13
выступлений на радио	21
выступлений в коллективах	573