

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: | 14069 | 377 | 14446 |
| Жалобы | 0 | 105 | 105 |
| Обращения за разъяснениями | 14067 | 272 | 14339 |
| Предложения | 2 | 0 | 2 |

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------|
| | Устных | Письменных | Всего |
| Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 0 | 87 | 87 |
| 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 | 1 | 1 |
| на нарушение прав на выбор врача | 0 | 0 | 0 |
| на организацию работы медицинской организации | 0 | 0 | 0 |
| на оказание медицинской помощи | 0 | 86 | 86 |
| 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 | 53 123 |
| целевая | 48 549 |
| плановая | 4 574 |
| количество выявленных нарушений | 232 |
| % нарушений | 0,44% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 26 090 |
| целевая | 24918 |
| плановая | 1172 |
| количество выявленных нарушений | 10 839 |
| % нарушений | 41,54% |
| ИТОГО | 79 213 |

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 87 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 87 |
| 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. | 75 |
| специалисты эксперты | 6 |
| эксперты качества медицинской помощи | 40 |
| имеют квалификационную категорию | 9 |
| имеют ученую степень | 14 |
| | 13 |

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Количество опрошенных застрахованных лиц | 11992 |
| удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе: | 11573 |
| при получении медицинской помощи вне медицинской организации | 0 |
| при получении медицинской помощи амбулаторно | 28 |
| при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники) | 11472 |
| при получении медицинской помощи стационарно | 37 |
| при получении медицинской помощи в дневных стационарах | 36 |

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|
| Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе | 491630 |
| индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством: | 490592 |
| телефонной связи | 0 |
| SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы | 304322 |
| электронной почты | 0 |
| почтовых рассылок | 65229 |
| др. информационные ресурсы | 121041 |
| Публично проинформированы, всего, в том числе посредством: | 1038 |
| статей в СМИ | 24 |
| выступлений на ТВ | 0 |
| выступлений на радио | 0 |
| выступлений в коллективах | 797 |