

Филиал ООО «Капитал МС» в КБР

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	8732	59	8791
Жалобы	0	26	26
Обращения за разъяснениями	8732	33	8765
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	21	21
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	2	2
на оказание медицинской помощи	0	8	8
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	7	7
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	67 304
целевая	51 345
плановая	15 959
количество выявленных нарушений	6 323
% нарушений	9,39%
Экспертиза качества медицинской помощи	33 153
целевая	26081
плановая	7072
количество выявленных нарушений	5 060
% нарушений	15,26%
ИТОГО	100 457

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	21
удовлетворенных в досудебном порядке	21
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	8939

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	55
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	30
имеют квалификационную категорию	6
имеют ученую степень	0

3

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	976
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	732
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	262
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	228
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	242

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	387567
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	387479
телефонной связи	9414
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	336418
электронной почты	0
почтовых рассылок	41644
др. информационные ресурсы	3
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	88
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	40
выступлений в коллективах	20