

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:	8573	169	8742
Жалобы	0	73	73
Обращения за разъяснениями	8572	90	8662
Предложения	1	6	7

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	58	58
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	1	1
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	53	53
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
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	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	42 801
целевая	22 528
плановая	20 273
количество выявленных нарушений	3 907
% нарушений	9,13%
Экспертиза качества медицинской помощи	32 792
целевая	13314
плановая	19478
количество выявленных нарушений	6 397
% нарушений	19,51%
ИТОГО	75 593

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	58
удовлетворенных в досудебном порядке	58
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.	54
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	26
имеют квалификационную категорию	17
имеют ученую степень	8

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	8174
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	7545
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)	7460
при получении медицинской помощи стационарно	28
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	29

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	229929
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	229182
телефонной связи	4259
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	171851
электронной почты	0
почтовых рассылок	51050
др. информационные ресурсы	2022
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	747
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	3
выступлений в коллективах	527