

Дирекция ООО «Капитал МС» по работе в Московской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	6590	201	6791
Жалобы	0	24	24
Обращения за разъяснениями	6590	177	6767
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	22	22
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	13	13
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	5	5
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	4	4

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	17 307
целевая	13 878
плановая	3 429
количество выявленных нарушений	1 104
% нарушений	6,38%
Экспертиза качества медицинской помощи	4 086
целевая	1311
плановая	2775
количество выявленных нарушений	187
% нарушений	4,58%
ИТОГО	21 393

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	22
удовлетворенных в досудебном порядке	22
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.	55
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	35
имеют квалификационную категорию	8
имеют ученую степень	12

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	2214
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2174
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	1416
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	275
при получении медицинской помощи стационарно	244
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	239

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	224173
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	224112
телефонной связи	112056
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	3167
электронной почты	100212
почтовых рассылок	8507
др. информационные ресурсы	170
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	61
статей в СМИ	22
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	21