

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:	3738	86	3824
Жалобы	1	14	15
Обращения за разъяснениями	3737	72	3809
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	9	9
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	2	2
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	2	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	5	5

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	21 208
целевая	9 261
плановая	11 947
количество выявленных нарушений	42
% нарушений	0,20%
Экспертиза качества медицинской помощи	3 704
целевая	1439
плановая	2265
количество выявленных нарушений	104
% нарушений	2,81%
ИТОГО	24 912

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	9
удовлетворенных в досудебном порядке	9
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.	36
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	10
имеют квалификационную категорию	1
имеют ученую степень	5

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	422
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	336
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	79
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	160
при получении медицинской помощи стационарно	64
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	17

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	14812
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	14748
телефонной связи	4960
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	9474
электронной почты	0
почтовых рассылок	314
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	64
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	2
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	39