

ООО «Капитал МС»

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	617515	53170	670685
Жалобы	47	3765	3812
Обращения за разъяснениями	617353	49300	666653
Предложения	115	105	220

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	33	2813	2846
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	1	1
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	2	2
на нарушение прав на выбор медицинской организации	1	14	15
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	5	308	313
на оказание медицинской помощи	17	1933	1950
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	24	24
на лекарственное обеспечение	2	26	28
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	4	58	62
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	1	268	269
другие причины обоснованных жалоб	3	179	182

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	2 517 996
целевая	1 567 638
плановая	950 358
количество выявленных нарушений	195 042
% нарушений	7,75%
Экспертиза качества медицинской помощи	1 035 556
целевая	443770
плановая	591786
количество выявленных нарушений	352 033
% нарушений	33,99%
ИТОГО	3 553 552

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	2931
удовлетворенных в досудебном порядке	2845
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	1573523,3

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	3376
специалисты эксперты	203
эксперты качества медицинской помощи	2192
имеют квалификационную категорию	243
имеют ученую степень	1382
	582

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	459130
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	385621
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	28962
при получении медицинской помощи амбулаторно	69260
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	256687
при получении медицинской помощи стационарно	23056
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	19475

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	19148231
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	18991842
телефонной связи	2538593
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	13764027
электронной почты	45157
почтовых рассылок	1808991
др. информационные ресурсы	835074
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	156389
статей в СМИ	14452
выступлений на ТВ	569
выступлений на радио	7020
выступлений в коллективах	84076