

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:	5366	223	5589
Жалобы	0	8	8
Обращения за разъяснениями	5366	215	5581
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	6	6
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	0	0
на оказание медицинской помощи	0	5	5
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	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	29 836
целевая	19 696
плановая	10 140
количество выявленных нарушений	83
% нарушений	0,28%
Экспертиза качества медицинской помощи	4 260
целевая	1848
плановая	2412
количество выявленных нарушений	312
% нарушений	7,32%
ИТОГО	34 096

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	6
удовлетворенных в досудебном порядке	6
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.	51
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	29
имеют квалификационную категорию	1
имеют ученую степень	12

13

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	4211
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	3948
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	1300
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	787
при получении медицинской помощи стационарно	980
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	881

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	132039
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	131968
телефонной связи	10866
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	115548
электронной почты	5440
почтовых рассылок	114
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	71
статей в СМИ	3
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	50