

Филиал ООО «Капитал МС» в г.Москве

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	45341	1786	47127
Жалобы	1	151	152
Обращения за разъяснениями	45339	1635	46974
Предложения	1	0	1

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	98	99
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	1	4	5
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	62	62
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	3	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	28	28

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	133 376
целевая	44 026
плановая	89 350
количество выявленных нарушений	18 670
% нарушений	14,00%
Экспертиза качества медицинской помощи	59 023
целевая	26549
плановая	32474
количество выявленных нарушений	11 668
% нарушений	19,77%
ИТОГО	192 399

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	99
удовлетворенных в досудебном порядке	99
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.	181
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	40
имеют квалификационную категорию	2
имеют ученую степень	15
	19

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	5722
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	5474
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	1685
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1240
при получении медицинской помощи стационарно	1376
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1173

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	868443
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	867433
телефонной связи	69369
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	707428
электронной почты	0
почтовых рассылок	90636
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	1010
статей в СМИ	6
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	162