

ООО «Капитал МС»

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	774277	286888	1061165
Жалобы	131	3995	4126
Обращения за разъяснениями	774132	282885	1057017
Предложения	14	8	22

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	33	2423	2456
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	1	71	72
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	9	9
на нарушение прав на выбор медицинской организации	1	21	22
на нарушение прав на выбор врача	0	1	1
на организацию работы медицинской организации	10	184	194
на оказание медицинской помощи	10	1056	1066
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	12	12
на лекарственное обеспечение	2	24	26
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	6	61	67
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	561	561
другие причины обоснованных жалоб	3	423	426

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	2 603 396
целевая	1 154 626
плановая	1 448 770
количество выявленных нарушений	417 847
% нарушений	16,05%
Экспертиза качества медицинской помощи	1 357 405
целевая	355133
плановая	1002272
количество выявленных нарушений	335 136
% нарушений	24,69%
ИТОГО	3 960 801

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	2663
удовлетворенных в досудебном порядке	2449
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	1810081,61

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	3929
специалисты эксперты	211
эксперты качества медицинской помощи	2083
имеют квалификационную категорию	1386
имеют ученую степень	570

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	515409
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	404575
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	38144
при получении медицинской помощи амбулаторно	94630
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	220274
при получении медицинской помощи стационарно	29027
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	22684

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	11620495
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	11550427
телефонной связи	1865219
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	6441921
электронной почты	160829
почтовых рассылок	1519340
др. информационные ресурсы	1563118
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	70068
статей в СМИ	8433
выступлений на ТВ	40593
выступлений на радио	1741
выступлений в коллективах	14003