

ООО «Капитал МС»

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	691474	53991	745465
Жалобы	121	3645	3766
Обращения за разъяснениями	691298	50264	741562
Предложения	55	82	137

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	111	2677	2788
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	7	7
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	1	1
на нарушение прав на выбор медицинской организации	3	18	21
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	5	243	248
на оказание медицинской помощи	87	1622	1709
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	17	17
на лекарственное обеспечение	4	18	22
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	9	60	69
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	1	454	455
другие причины обоснованных жалоб	2	237	239

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	2 823 963
целевая	1 814 635
плановая	1 009 328
количество выявленных нарушений	396 339
% нарушений	14,03%
Экспертиза качества медицинской помощи	1 139 616
целевая	453855
плановая	685761
количество выявленных нарушений	278 115
% нарушений	24,40%
ИТОГО	3 963 579

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	2958
удовлетворенных в досудебном порядке	2786
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	4212104,73

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	3872
специалисты эксперты	199
эксперты качества медицинской помощи	2131
имеют квалификационную категорию	1433
имеют ученую степень	618

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	380498
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	316808
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	30459
при получении медицинской помощи амбулаторно	64588
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	203544
при получении медицинской помощи стационарно	18240
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	13473

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	14272022
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	13642351
телефонной связи	2479043
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	8465968
электронной почты	258612
почтовых рассылок	1401646
др. информационные ресурсы	1037082
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	629671
статей в СМИ	27205
выступлений на ТВ	578749
выступлений на радио	5803
выступлений в коллективах	10966