

**Количество обоснованных жалоб застрахованных лиц в ООО «Капитал МС» за
2024 год**

жалоб, всего:	5637
в том числе обоснованные, из них:	4312
на нарушение прав на выбор (замену) СМО и порядок выбора (замены) СМО	0
на нарушение процесса формирования полиса ОМС, в том числе в случае неотражения полиса ОМС на Едином портале, неприсвоении единого номера полиса ОМС/отсутствие полиса ОМС в ЕРЗЛ	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	18
на нарушение прав на выбор врача	1
на организацию работы медицинской организации, (доступность медицинской помощи), всего, в том числе:	572
на сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами-педиатрами участковыми	12
на сроки проведения консультаций врачей-специалистов (за исключением подозрения на онкологическое заболевание)	47
на сроки проведения диагностических инструментальных исследований (рентгенографи-ческие исследования, включая маммографию, функциональную диагностику, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи) (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание)	51
на сроки проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание)	41
на сроки ожидания оказания специализированной медицинской помощи (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи (далее – ВМП))	5
на время доезда до пациента бригады скорой медицинской помощи	1
на сроки проведения консультаций врачей-специалистов в случае подозрения на онкологическое заболевание	2
на сроки проведения диагностических инструментальных исследований (рентгенографи-ческие исследования, включая маммографию, функциональную диагностику, ультразвуковые исследования) и лабораторные исследования при оказании первичной медико-санитарной помощи в случае подозрения на онкологическое заболевание	0

на сроки проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи в случае подозрения на онкологическое заболевание	1
на несвоевременность постановки на диспансерное наблюдение врача-онколога за пациентом с выявленным онкологическим заболеванием	0
на сроки ожидания оказания специализированной медицинской помощи (за исключением ВМП) для пациентов с онкологическими заболеваниями	2
на качество медицинской помощи (далее – КМП), всего, в том числе:	2241
по профилю «онкология»	143
при летальном исходе	228
при оказании медицинской помощи при новой коронавирусной инфекции COVID -19 (U07.1, U07.2)	3
при выявлении по результатам экспертизы качества медицинской помощи (далее – ЭКМП) нарушений/дефектов, приведших к ухудшению состояния здоровья застрахованного лица, либо создавшее риск прогрессирования имеющегося заболевания, либо создавшее риск возникновения нового заболевания	31
при выявлении по результатам ЭКМП дефектов/ нарушений, приведших к инвалидизации	0
при установлении неверного диагноза	5
при преждевременном прекращении оказания медицинской помощи	1
при госпитализации с нарушением профильности оказания медицинской помощи	0
при направлении на экстракорпоральное оплодотворение (далее – ЭКО) и при его проведении	2
при проведении медицинской реабилитации	4
при болезнях системы кровообращения (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)	46
при хронических неинфекционных заболеваниях (далее – ХНИЗ) (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)	32
при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	251
при проведении профилактических мероприятий, всего, из них:	36
при проведении диспансеризации (за исключением диспансеризации несовершеннолетних)	20
при проведении диспансерного наблюдения (за исключением диспансерного наблюдения несовершеннолетних)	11
при проведении углубленной диспансеризации (за исключением углубленной диспансеризации несовершеннолетних)	0
при проведении профилактических медицинских осмотров (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетних)	1

при проведении профилактических мероприятий несовершеннолетним	0
на приобретение пациентом или его представителем лекарственных препаратов, медицинских изделий, расходных материалов при получении медицинской помощи в условиях дневного стационара, в стационарных условиях	87
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	99
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную программами ОМС	125
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис ОМС	3
на СМО, осуществляющую деятельность в сфере ОМС	0
на порядок направления и порядок оказания медицинской помощи в рамках первичной медико-санитарной помощи в медицинских организациях, функции и полномочия учредителей в отношении которых осуществляют Правительство Российской Федерации или федеральные органы исполнительной власти	1
на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи	1054
другие причины	75

**Количество страховых случаев, подвергшихся ЭКМП,
проведенным по жалобам от застрахованных лиц или их
представителей в ООО «Капитал МС» за 2024 год**

жалобы от застрахованных лиц или их представителей, всего, в том числе:	11331
онкологические заболевания	971
болезни системы кровообращения	1624
новая коронавирусная инфекция COVID-19 (U07.1, U07.2)	48
хронические заболевания, функциональные расстройства, при наличии которых устанавливается диспансерное наблюдение (за исключением болезней системы кровообращения, онкологических заболеваний)	501
проведение диспансерного наблюдения	714
проведение диспансеризации	230
проведение реабилитации	47
при проведении ЭКО	0

**Количество страховых случаев, подвергшихся МЭЭ,
проведенным по жалобам от застрахованных лиц или их
представителей в ООО «Капитал МС» за 2024 год**

жалобы от застрахованных лиц или их представителей, всего, в том числе:	3023
онкологические заболевания	75
болезни системы кровообращения	393
новая коронавирусная инфекция COVID-19 (U07.1, U07.2)	12
хронические заболевания, функциональные расстройства, при наличии которых устанавливается диспансерное наблюдение (за исключением болезней системы кровообращения, онкологических заболеваний)	107
проведение диспансерного наблюдения	226
проведение диспансеризации	803
проведение реабилитации	4