

ООО "Капитал МС"

Обращения (Жалобы) застрахованных лиц

Виды обращений	поступивших в СМО			
	Всего	В том числе:		
		устных	письменных, из них	по поручениям
жалоб, всего:	5 637	X	5 637	926
в том числе обоснованные, из них:	4 312	X	4 312	693
на нарушение прав на выбор (замену) СМО и порядок выбора (замены) СМО	0	X	0	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	X	0	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	18	X	18	2
на нарушение прав на выбор врача	1	X	1	0
на организацию работы медицинской организации, (доступность медицинской помощи), всего, в том числе:	572	X	572	39
на сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами-педиатрами участковыми	12	X	12	1
на сроки проведения консультаций врачей-специалистов (за исключением подозрения на онкологическое заболевание)	47	X	47	2
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	X	51	3
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	X	41	4
на сроки ожидания оказания специализированной медицинской помощи (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи (далее – ВМП))	5	X	5	1
на время доезда до пациента бригады скорой медицинской помощи	1	X	1	1
на сроки проведения консультаций врачей-специалистов в случае подозрения на онкологическое заболевание	2	X	2	1
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	X	0	0
на сроки проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи в случае подозрения на онкологическое заболевание	1	X	1	0
на несвоевременность постановки на диспансерное наблюдение врача-онколога за пациентом с выявленным онкологическим заболеванием	0	X	0	0
на сроки ожидания оказания специализированной медицинской помощи (за исключением ВМП) для пациентов с онкологическими заболеваниями	2	X	2	0

на качество медицинской помощи (далее – КМП), всего, в том числе:	2 241	X	2 241	510
по профилю «онкология»	143	X	143	38
при летальном исходе	228	X	228	91
при оказании медицинской помощи при новой коронавирусной инфекции COVID -19 (U07.1, U07.2)	3	X	3	0
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	X	31	5
при выявлении по результатам ЭКМП дефектов/ нарушений, приведших к инвалидизации	0	X	0	0
при установлении неверного диагноза	5	X	5	0
при преждевременном прекращении оказания медицинской помощи	1	X	1	0
при госпитализации с нарушением профильности оказания медицинской помощи	0	X	0	0
при направлении на экстракорпоральное оплодотворение (далее – ЭКО) и при его проведении	2	X	2	1
при проведении медицинской реабилитации	4	X	4	2
при болезнях системы кровообращения (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)	46	X	46	8
при хронических неинфекционных заболеваниях (далее – ХНИЗ) (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)	32	X	32	3
при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	251	X	251	47
при проведении профилактических мероприятий, всего, из них:	36	X	36	8
при проведении диспансеризации (за исключением диспансеризации несовершеннолетних)	20	X	20	2
при проведении диспансерного наблюдения (за исключением диспансерного наблюдения несовершеннолетних)	11	X	11	5
при проведении углубленной диспансеризации (за исключением углубленной диспансеризации несовершеннолетних)	0	X	0	0
при проведении профилактических медицинских осмотров (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетних)	1	X	1	0
при проведении профилактических мероприятий несовершеннолетним	0	X	0	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	X	87	3
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	99	X	99	7
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную программами ОМС	125	X	125	4
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис ОМС	3	X	3	1
на СМО, осуществляющую деятельность в сфере ОМС	0	X	0	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	X	1	0
на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи	1 054	X	1 054	102
другие причины	75	X	75	17
необоснованные жалобы	1 263	X	1 263	229
жалобы, по которым отсутствуют основания для отнесения к обоснованным или необоснованным	62	X	62	4