

**Количество обоснованных жалоб застрахованных лиц в АСП ООО «Капитал МС» -  
Филиал в Тверской области за 2024 год**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| жалоб, всего:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 41 |
| в том числе обоснованные, из них:                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 25 |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0  |
| на нарушение прав на выбор врача                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 0  |
| на организацию работы медицинской организации, (доступность медицинской помощи), всего, в том числе:                                                                                                                                                                                                                                        | 3  |
| на сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами-педиатрами участковыми                                                                                                                                                                                                                            | 1  |
| на сроки проведения консультаций врачей-специалистов (за исключением подозрения на онкологическое заболевание)                                                                                                                                                                                                                              | 0  |
| 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) | 0  |
| на сроки проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание)                                                                                                                       | 0  |
| на сроки ожидания оказания специализированной медицинской помощи (за исключением высокотехнологичной медицинской помощи (далее – ВМП)                                                                                                                                                                                                       | 0  |
| на время доезда до пациента бригады скорой медицинской помощи                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0  |
| на сроки проведения консультаций врачей-специалистов в случае подозрения на онкологическое заболевание                                                                                                                                                                                                                                      | 0  |
| 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                                                                                            | 0  |
| 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                                                                                                                                                     | 0  |
| на качество медицинской помощи (далее – КМП), всего, в том числе:                                                                                                                                                                                                                       | 15 |
| по профилю «онкология»                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1  |
| при летальном исходе                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3  |
| при оказании медицинской помощи при новой коронавирусной инфекции COVID -19 (U07.1, U07.2)                                                                                                                                                                                              | 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 | 0  |
| при выявлении по результатам ЭКМП дефектов/ нарушений, приведших к инвалидизации                                                                                                                                                                                                        | 0  |
| при установлении неверного диагноза                                                                                                                                                                                                                                                     | 0  |
| при преждевременном прекращении оказания медицинской помощи                                                                                                                                                                                                                             | 0  |
| при госпитализации с нарушением профильности оказания медицинской помощи                                                                                                                                                                                                                | 0  |
| при направлении на экстракорпоральное оплодотворение (далее – ЭКО) и при его проведении                                                                                                                                                                                                 | 0  |
| при проведении медицинской реабилитации                                                                                                                                                                                                                                                 | 0  |
| при болезнях системы кровообращения (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)                                                                                                                                                                                     | 0  |
| при хронических неинфекционных заболеваниях (далее – ХНИЗ) (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)                                                                                                                                                              | 3  |
| при оказании медицинской помощи несовершеннолетним                                                                                                                                                                                                                                      | 0  |
| при проведении профилактических мероприятий, всего, из них:                                                                                                                                                                                                                             | 0  |
| при проведении диспансеризации (за исключением диспансеризации несовершеннолетних)                                                                                                                                                                                                      | 0  |
| при проведении диспансерного наблюдения (за исключением диспансерного наблюдения несовершеннолетних)                                                                                                                                                                                    | 0  |
| при проведении углубленной диспансеризации (за исключением углубленной диспансеризации несовершеннолетних)                                                                                                                                                                              | 0  |
| при проведении профилактических медицинских осмотров (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетних)                                                                                                                                                                   | 0  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 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                                                                          | 1 |
| на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС                                                                                                                                                                                                                               | 5 |
| на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную программами ОМС                                                                                                                                                                                          | 0 |
| на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис ОМС                                                                                                                                                         | 0 |
| 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 | 0 |
| на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи                                                                                                                                                                                                                              | 0 |
| другие причины                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 |

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

|                                                                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| жалобы от застрахованных лиц или их представителей, всего, в том числе:                                                                                                                        | 89 |
| онкологические заболевания                                                                                                                                                                     | 10 |
| болезни системы кровообращения                                                                                                                                                                 | 10 |
| новая коронавирусная инфекция COVID-19 (U07.1, U07.2)                                                                                                                                          | 0  |
| хронические заболевания, функциональные расстройства, при наличии которых устанавливается диспансерное наблюдение (за исключением болезней системы кровообращения, онкологических заболеваний) | 11 |
| проведение диспансерного наблюдения                                                                                                                                                            | 1  |
| проведение диспансеризации                                                                                                                                                                     | 0  |
| проведение реабилитации                                                                                                                                                                        | 0  |
| при проведении ЭКО                                                                                                                                                                             | 0  |

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

|                                                                                                                                                                                                |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| жалобы от застрахованных лиц или их представителей, всего, в том числе:                                                                                                                        | 7 |
| онкологические заболевания                                                                                                                                                                     | 2 |
| болезни системы кровообращения                                                                                                                                                                 | 2 |
| новая коронавирусная инфекция COVID-19 (U07.1, U07.2)                                                                                                                                          | 0 |
| хронические заболевания, функциональные расстройства, при наличии которых устанавливается диспансерное наблюдение (за исключением болезней системы кровообращения, онкологических заболеваний) | 0 |
| проведение диспансерного наблюдения                                                                                                                                                            | 0 |
| проведение диспансеризации                                                                                                                                                                     | 0 |
| проведение реабилитации                                                                                                                                                                        | 0 |