

Филиал ООО «Капитал МС» в г.Москве

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	24713	327	25040
Жалобы	0	118	118
Обращения за разъяснениями	24713	209	24922
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	91	91
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	0	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0	2	2
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	29	29
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	0	0
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	0	5	5
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	55	55

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	49 118
целевая	19 172
плановая	29 946
количество выявленных нарушений	16 512
% нарушений	33,62%
Экспертиза качества медицинской помощи	28 595
целевая	6 258
плановая	22 337
количество выявленных нарушений	7 604
% нарушений	26,59%
ИТОГО	77 713

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	91
удовлетворенных в досудебном порядке	91
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	0

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	170
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	36
имеют квалификационную категорию	22
имеют ученую степень	19

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	646
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	522
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	33
при получении медицинской помощи амбулаторно	49
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	343
при получении медицинской помощи стационарно	47
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	50

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	200500
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	199636
телефонной связи	28198
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	171438
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	864
статей в СМИ	8
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	14