

Дирекция ООО «Капитал МС» по работе в Московской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	6883	98	6981
Жалобы	0	15	15
Обращения за разъяснениями	6883	83	6966
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	11	11
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	1	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	8	8
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	14 932
целевая	12 611
плановая	2 321
количество выявленных нарушений	92
% нарушений	0,62%
Экспертиза качества медицинской помощи	1 956
целевая	1016
плановая	940
количество выявленных нарушений	200
% нарушений	10,22%
ИТОГО	16 888

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	11
удовлетворенных в досудебном порядке	11
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.	38
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	16
имеют квалификационную категорию	5
имеют ученую степень	8

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	394
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	322
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	85
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	200
при получении медицинской помощи стационарно	24
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	13

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	21369
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	21329
телефонной связи	7485
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	13016
электронной почты	706
почтовых рассылок	122
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	40
статей в СМИ	8
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	14