

**Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Башкортостан**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	13731	48663	103	62394
Жалобы	0	226	103	226
Обращения за разъяснениями	13731	862	0	14593
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	3	0	3
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	177	86	177
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	0	0	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0	0	0	0
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	4	3	4
на оказание медицинской помощи	0	117	73	117
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	1	1	1
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС	0	0	0	0
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	0	2	1	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	2	0	2
другие причины обоснованных жалоб	0	2	1	2

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	116 778
<i>внеплановые</i>	85 234
<i>плановые</i>	31 544
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	15 966
<i>% нарушений</i>	13,67%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	33 111
<i>внеплановые</i>	11 795
<i>плановые</i>	21 316
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	6 074
<i>% нарушений</i>	18,34%
<b>ИТОГО</b>	149 889

### Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	177
удовлетворенных в досудебном порядке	177
Сумма возмещения медицинскими организациями 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.	96
специалисты эксперты	8
эксперты качества медицинской помощи	88
имеют квалификационную категорию	68
имеют ученую степень	45

### Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

<b>Численность застрахованных лиц от 18 лет и старше, индивидуально проинформированных о возможности прохождения профилактических мероприятий, с использованием всех каналов связи всего, из них посредством:</b>	736980
телефонной связи	3606
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	620390
электронной почты	1979
почтовой рассылки	53086
адресных обходов застрахованных лиц	29747
других информационных ресурсов	28172
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	90675
статей в печатных СМИ	1
выступлений и роликов на телевидении и экранах	3
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	100
в коллективах застрахованных лиц, включая мероприятия с применением дистанционных технологий	
стендов в медицинских организациях (общее количество размещенных стендов в медицинских организациях и первичных пунктах выдачи СМО полисов ОМС на отчетную дату)	60
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	3
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	90168
размещения видеороликов в медицинских организациях	340