

**Филиал ООО «Капитал МС» в Тверской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	4470	13983	3	18453
Жалобы	0	16	3	16
Обращения за разъяснениями	4470	48	0	4518
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	16	3	16
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	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	9	2	9
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	0	1
на лекарственное обеспечение	0	0	0	0
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	0	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	5	0	5
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	20 311
<i>внеплановые</i>	15 180
<i>плановые</i>	5 131
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	227
<i>% нарушений</i>	1,12%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	9 070
<i>внеплановые</i>	7 922
<i>плановые</i>	1 148
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	4 220
<i>% нарушений</i>	46,53%
<b>ИТОГО</b>	29 381

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	16
удовлетворенных в досудебном порядке	16
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	29327

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	73
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	51
имеют квалификационную категорию	32
имеют ученую степень	14

### 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>	164937
телефонной связи	118
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	152960
электронной почты	0
почтовой рассылки	11859
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	16432
статей в печатных СМИ	9
выступлений и роликов на телевидении и экранах	20
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	0
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)	40
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	26
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	16304
размещения видеороликов в медицинских организациях	33