

**АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Волгоградской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	44357	98650	12	143007
Жалобы	0	269	8	269
Обращения за разъяснениями	44222	295	4	44517
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	135	2	0	137
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	206	8	206
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	34	0	34
на оказание медицинской помощи	0	67	7	67
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0	0
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	56	1	56
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	224 709
<i>внеплановые</i>	127 121
<i>плановые</i>	97 588
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	67 087
<i>% нарушений</i>	29,86%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	66 464
<i>внеплановые</i>	27 314
<i>плановые</i>	39 150
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	19 354
<i>% нарушений</i>	29,12%
<b>ИТОГО</b>	291 173

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	206
удовлетворенных в досудебном порядке	206
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	379013

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	160
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	69
имеют квалификационную категорию	39
имеют ученую степень	22

### 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>	966889
телефонной связи	1783
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	813537
электронной почты	0
почтовой рассылки	151565
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	4
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	262816
статей в печатных СМИ	139258
выступлений и роликов на телевидении и экранах	596
выступлений на радио	3339
организованных информационных кампании, выступлений	203
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)	253
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	759
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	118248
размещения видеороликов в медицинских организациях	160