

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	7244	27342	218	34586
Жалобы	4	110	34	114
Обращения за разъяснениями	7238	294	184	7532
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	2	3	0	5
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	3	73	23	76
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	3	3	1	6
на оказание медицинской помощи	0	64	22	64
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	1	0	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	35 311
<i>внеплановые</i>	31 135
<i>плановые</i>	4 176
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	4 878
<i>% нарушений</i>	13,81%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	19 855
<i>внеплановые</i>	17 552
<i>плановые</i>	2 303
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	5 714
<i>% нарушений</i>	28,78%
<b>ИТОГО</b>	55 166

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	76
удовлетворенных в досудебном порядке	76
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	507

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	92
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	64
имеют квалификационную категорию	55
имеют ученую степень	20

### 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>	332485
телефонной связи	4443
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	265013
электронной почты	804
почтовой рассылки	58516
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	3709
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	16041
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	23
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)	290
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	318
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	15300
размещения видеороликов в медицинских организациях	110