

Филиал ООО «Капитал МС» в г.Москве

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	9799	128653	35	138452
Жалобы	0	17	10	17
Обращения за разъяснениями	9799	662	25	10461
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	5	0	5
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	10	5	10
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	2	1	2
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	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	5	4	5

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	42 092
внеплановые	9 425
плановые	32 667
количество случаев с выявленными нарушениями	4 679
% нарушений	11,12%
Экспертиза качества медицинской помощи	11 173
внеплановые	6 409
плановые	4 764
количество случаев с выявленными нарушениями	2 401
% нарушений	21,49%
ИТОГО	53 265

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	10
удовлетворенных в досудебном порядке	10
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.	175
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	33
имеют квалификационную категорию	11
имеют ученую степень	17

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность застрахованных лиц от 18 лет и старше, индивидуально проинформированных о возможности прохождения профилактических мероприятий, с использованием всех каналов связи всего, из них посредством:	89303
телефонной связи	35429
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	53874
электронной почты	0
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	6993
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	12
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)	873
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	2
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	6106
размещения видеороликов в медицинских организациях	0