

**ООО «Капитал МС»**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	147463	498697	285	646160
Жалобы	11	1104	193	1115
Обращения за разъяснениями	147376	3394	92	150770
Предложения	0	1	0	1
Благодарности	76	92	0	168
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	8	840	151	848
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	2	0	2
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	2	89	10	91
на оказание медицинской помощи	3	498	112	501
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	5	1	5
на лекарственное обеспечение	0	6	0	6
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС	0	1	0	1
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	3	23	2	26
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	33	2	33
другие причины обоснованных жалоб	0	19	6	19

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	714 875
<i>внеплановые</i>	485 491
<i>плановые</i>	229 384
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	88 641
<i>% нарушений</i>	12,40%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	253 936
<i>внеплановые</i>	172 437
<i>плановые</i>	81 499
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	99 165
<i>% нарушений</i>	39,05%
<b>ИТОГО</b>	<b>968 811</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	848
удовлетворенных в досудебном порядке	749
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	166764

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	2969
специалисты эксперты	178
эксперты качества медицинской помощи	1764
имеют квалификационную категорию	1073
имеют ученую степень	483

### 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>	6200644
телефонной связи	401686
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	5000665
электронной почты	44766
почтовой рассылки	623001
адресных обходов застрахованных лиц	119214
других информационных ресурсов	11312
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	503269
статей в печатных СМИ	67035
выступлений и роликов на телевидении и экранах	70289
выступлений на радио	954
организованных информационных кампании, выступлений	853
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)	3550
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	1202
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	358655
размещения видеороликов в медицинских организациях	731