

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:	2901	12310	41	15211
Жалобы	0	79	29	79
Обращения за разъяснениями	2901	85	12	2986
Предложения	0	1	0	1
Благодарности	0	2	0	2
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	49	17	49
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	2	0	2
на оказание медицинской помощи	0	36	16	36
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	2	0	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	2	1	2
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	16 278
внеплановые	15 127
плановые	1 151
количество случаев с выявленными нарушениями	1 865
% нарушений	11,46%
Экспертиза качества медицинской помощи	8 260
внеплановые	7 418
плановые	842
количество случаев с выявленными нарушениями	2 217
% нарушений	26,84%
ИТОГО	24 538

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	49
удовлетворенных в досудебном порядке	49
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.	86
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	51
имеют квалификационную категорию	44
имеют ученую степень	19

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:	303750
телефонной связи	1786
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	219494
электронной почты	2401
почтовой рассылки	78354
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	1715
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	15699
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	5
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)	52
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	57
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	15465
размещения видеороликов в медицинских организациях	120