

Филиал ООО «Капитал МС» в Пермском крае

Обращения застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество поступивших обращений за отчетный период | | | |
|---|---|------------|---------------|-------|
| | Устных | Письменных | По поручениям | Всего |
| Всего обращений, из них: | 13084 | 38875 | 4 | 51959 |
| Жалобы | 11 | 345 | 3 | 356 |
| Обращения за разъяснениями | 13073 | 568 | 1 | 13641 |
| Предложения | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Благодарности | 0 | 5 | 0 | 5 |
| Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 8 | 262 | 3 | 270 |
| 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 | 6 | 81 | 0 | 87 |
| на оказание медицинской помощи | 1 | 140 | 3 | 141 |
| на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним) | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 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 | 1 | 22 | 0 | 23 |
| на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой | 0 | 3 | 0 | 3 |
| другие причины обоснованных жалоб | 0 | 2 | 0 | 2 |

Экспертная деятельность

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|---|----------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 238 437 |
| внеплановые | 203 297 |
| плановые | 35 140 |
| количество случаев с выявленными нарушениями | 30 827 |
| % нарушений | 12,93% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 95 899 |
| внеплановые | 55 943 |
| плановые | 39 956 |
| количество случаев с выявленными нарушениями | 34 208 |
| % нарушений | 35,67% |
| ИТОГО | 334 336 |

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

| | |
|---|-----|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 270 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 270 |
| 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. | 110 |
| специалисты эксперты | 6 |
| эксперты качества медицинской помощи | 50 |
| имеют квалификационную категорию | 50 |
| имеют ученую степень | 12 |

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: | 718457 |
| телефонной связи | 23039 |
| sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ | 693503 |
| электронной почты | 0 |
| почтовой рассылки | 1915 |
| адресных обходов застрахованных лиц | 0 |
| других информационных ресурсов | 0 |
| Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством: | 12769 |
| статей в печатных СМИ | 3 |
| выступлений и роликов на телевидении и экранах | 0 |
| выступлений на радио | 0 |
| организованных информационных кампании, выступлений | 14 |
| 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) | 0 |
| интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной | 18 |
| на официальных сайтах | |
| наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату) | 12734 |
| размещения видеороликов в медицинских организациях | 0 |