

Филиал ООО «Капитал МС» в Удмуртской Республике

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	8103	20122	19	28225
Жалобы	7	84	17	91
Обращения за разъяснениями	8086	169	2	8255
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	10	68	0	78
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	6	60	12	66
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	4	12	0	16
на оказание медицинской помощи	2	30	9	32
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	4	1	4
на лекарственное обеспечение	0	2	0	2
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	6	2	6
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	34 863
внеплановые	25 262
плановые	9 601
количество случаев с выявленными нарушениями	4 378
% нарушений	12,56%
Экспертиза качества медицинской помощи	12 902
внеплановые	11 670
плановые	1 232
количество случаев с выявленными нарушениями	4 409
% нарушений	34,17%
ИТОГО	47 765

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	66
удовлетворенных в досудебном порядке	66
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	950

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	121
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	69
имеют квалификационную категорию	59
имеют ученую степень	30

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:	402089
телефонной связи	0
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	376930
электронной почты	0
почтовой рассылки	25159
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	23936
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	50
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 на официальных сайтах	27
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	23859
размещения видеороликов в медицинских организациях	0