

**Филиал ООО «Капитал МС» в Ульяновской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	7939	17848	28	25787
Жалобы	0	70	25	70
Обращения за разъяснениями	7936	115	3	8051
Предложения	1	0	0	1
Благодарности	2	8	0	10
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	65	25	65
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	50	19	50
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	1	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	35 297
внеплановые	14 088
плановые	21 209
количество случаев с выявленными нарушениями	420
% нарушений	1,19%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	14 661
внеплановые	12 652
плановые	2 009
количество случаев с выявленными нарушениями	2 876
% нарушений	19,62%
<b>ИТОГО</b>	<b>49 958</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	65
удовлетворенных в досудебном порядке	65
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	955

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	76
специалисты эксперты	8
эксперты качества медицинской помощи	65
имеют квалификационную категорию	30
имеют ученую степень	18

### 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>	533055
телефонной связи	0
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	505339
электронной почты	0
почтовой рассылки	27716
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	20231
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	3
выступлений на радио	2
организованных информационных кампании, выступлений	25
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	1
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	20200
размещения видеороликов в медицинских организациях	0