

**Филиал ООО «Капитал МС» в г.Москве**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	35698	396883	115	432581
Жалобы	0	125	51	125
Обращения за разъяснениями	35694	1667	64	37361
Предложения	1	0	0	1
Благодарности	3	29	0	32
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	99	42	99
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	5	2	5
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	14	3	14
на оказание медицинской помощи	0	21	6	21
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1	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	1	0	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	2	1	2
другие причины обоснованных жалоб	0	14	6	14

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	110 708
внеплановые	28 449
плановые	82 259
количество случаев с выявленными нарушениями	13 508
% нарушений	12,20%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	34 322
внеплановые	21 917
плановые	12 405
количество случаев с выявленными нарушениями	7 775
% нарушений	22,65%
<b>ИТОГО</b>	<b>145 030</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	99
удовлетворенных в досудебном порядке	99
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.	182
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	39
имеют квалификационную категорию	12
имеют ученую степень	19

### 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>	695540
телефонной связи	50903
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	644637
электронной почты	0
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	33130
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)	902
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	51
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	32127
размещения видеороликов в медицинских организациях	0