

Филиал ООО «Капитал МС» в Архангельской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	4702	3968	13	8670
Жалобы	0	62	13	62
Обращения за разъяснениями	4702	97	0	4799
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	1	0	1
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	44	13	44
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	4	1	4
на оказание медицинской помощи	0	28	8	28
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	1	0	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	9	4	9

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	16 025
внеплановые	6 398
плановые	9 627
количество случаев с выявленными нарушениями	2 725
% нарушений	17,00%
Экспертиза качества медицинской помощи	5 325
внеплановые	3 193
плановые	2 132
количество случаев с выявленными нарушениями	3 104
% нарушений	58,29%
ИТОГО	21 350

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	44
удовлетворенных в досудебном порядке	44
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.	70
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	66
имеют квалификационную категорию	49
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:	123041
телефонной связи	1569
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	106102
электронной почты	0
почтовой рассылки	15370
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	13311
статей в печатных СМИ	9000
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	261
организованных информационных кампании, выступлений	17
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)	121
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	12
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	3900
размещения видеороликов в медицинских организациях	0