

Филиал ООО «Капитал МС» в Смоленской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	4310	18139	59	22449
Жалобы	0	119	45	119
Обращения за разъяснениями	4310	130	14	4440
Предложения	0	1	0	1
Благодарности	0	2	0	2
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	72	25	72
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	10	1	10
на оказание медицинской помощи	0	47	21	47
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	0	3	0	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	2	1	2
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	24 729
внеплановые	22 828
плановые	1 901
количество случаев с выявленными нарушениями	2 720
% нарушений	11,00%
Экспертиза качества медицинской помощи	13 666
внеплановые	12 220
плановые	1 446
количество случаев с выявленными нарушениями	3 917
% нарушений	28,66%
ИТОГО	38 395

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	72
удовлетворенных в досудебном порядке	72
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.	91
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	55
имеют квалификационную категорию	41
имеют ученую степень	18

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:	353788
телефонной связи	1867
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	268004
электронной почты	3268
почтовой рассылки	78354
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	2295
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	20812
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	11
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)	55
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	76
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	20490
размещения видеороликов в медицинских организациях	180