

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	20757	43886	0	64643
Жалобы	2	258	0	260
Обращения за разъяснениями	20748	907	0	21655
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	7	6	0	13
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	178	0	179
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	19	0	19
на оказание медицинской помощи	0	88	0	88
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	11	0	11
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	1	9	0	10
другие причины обоснованных жалоб	0	2	0	2

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	100 708
<i>внеплановые</i>	55 339
<i>плановые</i>	45 369
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	11 558
<i>% нарушений</i>	11,48%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	48 664
<i>внеплановые</i>	26 900
<i>плановые</i>	21 764
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	16 979
<i>% нарушений</i>	34,89%
<b>ИТОГО</b>	149 372

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	179
удовлетворенных в досудебном порядке	179
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.	147
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	54
имеют квалификационную категорию	28
имеют ученую степень	23

### 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>	1108713
телефонной связи	33096
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	569404
электронной почты	29294
почтовой рассылки	476919
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	145277
статей в печатных СМИ	2
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	78
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	63
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	145000
размещения видеороликов в медицинских организациях	13