

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:	21524	135726	0	157250
Жалобы	0	288	0	288
Обращения за разъяснениями	21517	776	0	22293
Предложения	1	0	0	1
Благодарности	6	6	0	12
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	211	0	211
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	26	0	26
на оказание медицинской помощи	0	124	0	124
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	2	0	2
на лекарственное обеспечение	0	3	0	3
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	0	21	0	21
другие причины обоснованных жалоб	0	1	0	1

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	130 725
внеплановые	69 717
плановые	61 008
количество случаев с выявленными нарушениями	10 272
% нарушений	7,86%
Экспертиза качества медицинской помощи	46 378
внеплановые	21 985
плановые	24 393
количество случаев с выявленными нарушениями	21 327
% нарушений	45,99%
ИТОГО	177 103

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	211
удовлетворенных в досудебном порядке	211
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.	155
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	62
имеют квалификационную категорию	34
имеют ученую степень	21

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:	967536
телефонной связи	53433
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	569966
электронной почты	11121
почтовой рассылки	333016
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	63962
статей в печатных СМИ	11
выступлений и роликов на телевидении и экранах	2
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	101
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	114
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	63600
размещения видеороликов в медицинских организациях	13