

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	2285	5185	7	7470
Жалобы	0	30	7	30
Обращения за разъяснениями	2234	22	0	2256
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	51	3	0	54
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	22	7	22
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	2	1	2
на оказание медицинской помощи	0	17	5	17
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	2	1	2

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	22 536
внеплановые	12 000
плановые	10 536
количество случаев с выявленными нарушениями	9 036
% нарушений	40,10%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	14 323
внеплановые	12 417
плановые	1 906
количество случаев с выявленными нарушениями	11 325
% нарушений	79,07%
<b>ИТОГО</b>	<b>36 859</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	22
удовлетворенных в досудебном порядке	22
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.	102
специалисты эксперты	0
эксперты качества медицинской помощи	61
имеют квалификационную категорию	34
имеют ученую степень	14

### 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>	135876
телефонной связи	14364
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	94729
электронной почты	1489
почтовой рассылки	25294
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	16883
статей в печатных СМИ	10
выступлений и роликов на телевидении и экранах	5
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	30
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)	69
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	69
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	16700
размещения видеороликов в медицинских организациях	0