

Филиал ООО «Капитал МС» в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	5793	37568	0	43361
Жалобы	0	103	0	103
Обращения за разъяснениями	5792	95	0	5887
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	1	12	0	13
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	90	0	90
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	5	0	5
на оказание медицинской помощи	0	55	0	55
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	0	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	3	0	3
другие причины обоснованных жалоб	0	5	0	5

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	32 761
внеплановые	30 023
плановые	2 738
количество случаев с выявленными нарушениями	634
% нарушений	1,94%
Экспертиза качества медицинской помощи	7 235
внеплановые	5 404
плановые	1 831
количество случаев с выявленными нарушениями	2 954
% нарушений	40,83%
ИТОГО	39 996

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	90
удовлетворенных в досудебном порядке	90
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.	38
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	37
имеют квалификационную категорию	19
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:	277067
телефонной связи	57722
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	166888
электронной почты	2273
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	50164
других информационных ресурсов	20
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	16144
статей в печатных СМИ	17
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	2
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)	17
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	30
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	16075
размещения видеороликов в медицинских организациях	3