

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	9542	12705	5	22247
Жалобы	0	50	1	50
Обращения за разъяснениями	9542	96	4	9638
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	5	0	5
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	46	1	46
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	16	0	16
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	5	0	5
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	25 749
внеплановые	14 867
плановые	10 882
количество случаев с выявленными нарушениями	947
% нарушений	3,68%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	11 826
внеплановые	10 202
плановые	1 624
количество случаев с выявленными нарушениями	5 419
% нарушений	45,82%
<b>ИТОГО</b>	<b>37 575</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	46
удовлетворенных в досудебном порядке	46
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	840

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	77
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	50
имеют квалификационную категорию	21
имеют ученую степень	30

### 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>	333385
телефонной связи	1976
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	330372
электронной почты	0
почтовой рассылки	1037
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	24669
статей в печатных СМИ	3
выступлений и роликов на телевидении и экранах	472
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	23
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)	137
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	94
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	23818
размещения видеороликов в медицинских организациях	122