

**Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Башкортостан**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	6339	21807	61	28146
Жалобы	0	103	61	103
Обращения за разъяснениями	6339	280	0	6619
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	5	0	5
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	86	52	86
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	1	5
на оказание медицинской помощи	0	59	46	59
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	2	0	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	5	0	5

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	49 220
<i>внеплановые</i>	27 398
<i>плановые</i>	21 822
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	5 861
<i>% нарушений</i>	11,91%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	18 506
<i>внеплановые</i>	8 675
<i>плановые</i>	9 831
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	3 129
<i>% нарушений</i>	16,91%
<b>ИТОГО</b>	67 726

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	86
удовлетворенных в досудебном порядке	86
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.	72
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	65
имеют квалификационную категорию	42
имеют ученую степень	32

### 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>	494372
телефонной связи	0
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	427290
электронной почты	0
почтовой рассылки	28813
адресных обходов застрахованных лиц	38269
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	82224
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	51
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	44
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)	40
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	1
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	82000
размещения видеороликов в медицинских организациях	88