

Филиал ООО «Капитал МС» в Калининградской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	5854	20127	47	25981
Жалобы	0	113	47	113
Обращения за разъяснениями	5853	250	0	6103
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	1	5	0	6
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	83	30	83
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	4	0	4
на оказание медицинской помощи	0	43	23	43
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	1	0	1
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	3	1	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	22 102
внеплановые	15 310
плановые	6 792
количество случаев с выявленными нарушениями	3 371
% нарушений	15,25%
Экспертиза качества медицинской помощи	12 676
внеплановые	9 989
плановые	2 687
количество случаев с выявленными нарушениями	3 805
% нарушений	30,02%
ИТОГО	34 778

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	83
удовлетворенных в досудебном порядке	83
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.	73
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	68
имеют квалификационную категорию	54
имеют ученую степень	16

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:	301198
телефонной связи	650
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	245219
электронной почты	3273
почтовой рассылки	52056
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	14796
статей в печатных СМИ	4
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)	67
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	86
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	14475
размещения видеороликов в медицинских организациях	162