

**АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Волгоградской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	33099	70231	8	103330
Жалобы	0	274	4	274
Обращения за разъяснениями	33069	357	4	33426
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	30	0	0	30
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	220	4	220
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	55	1	55
на оказание медицинской помощи	0	47	2	47
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	2	0	2
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	0	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	41	0	41
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	179 563
внеплановые	87 909
плановые	91 654
количество случаев с выявленными нарушениями	42 100
% нарушений	23,45%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	44 319
внеплановые	16 953
плановые	27 366
количество случаев с выявленными нарушениями	14 971
% нарушений	33,78%
<b>ИТОГО</b>	<b>223 882</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	220
удовлетворенных в досудебном порядке	220
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	485230

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	146
специалисты эксперты	12
эксперты качества медицинской помощи	54
имеют квалификационную категорию	31
имеют ученую степень	18

### 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>	1027746
телефонной связи	1954
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	863325
электронной почты	0
почтовой рассылки	162467
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	118888
статей в печатных СМИ	31083
выступлений и роликов на телевидении и экранах	365
выступлений на радио	740
организованных информационных кампании, выступлений	140
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)	253
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	519
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	85628
размещения видеороликов в медицинских организациях	160