

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:	74699	148843	1049	223542
Жалобы	0	567	89	567
Обращения за разъяснениями	74649	2268	960	76917
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	50	38	0	88
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	442	67	442
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	27	7	27
на оказание медицинской помощи	0	263	49	263
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	6	0	6
другие причины обоснованных жалоб	0	3	1	3

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	49 927
внеплановые	19 949
плановые	29 978
количество случаев с выявленными нарушениями	7 269
% нарушений	14,56%
Экспертиза качества медицинской помощи	23 239
внеплановые	23 189
плановые	50
количество случаев с выявленными нарушениями	8 828
% нарушений	37,99%
ИТОГО	73 166

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	442
удовлетворенных в досудебном порядке	442
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.	81
специалисты эксперты	10
эксперты качества медицинской помощи	71
имеют квалификационную категорию	39
имеют ученую степень	18

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:	1579152
телефонной связи	479580
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	903797
электронной почты	16580
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	176794
других информационных ресурсов	2401
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	117249
статей в печатных СМИ	6
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	6
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)	135
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	42
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	117057
размещения видеороликов в медицинских организациях	3