

**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:	23834	44243	4	68077
Жалобы	0	187	1	187
Обращения за разъяснениями	23809	212	3	24021
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	25	0	0	25
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	150	1	150
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	41	0	41
на оказание медицинской помощи	0	30	1	30
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	24	0	24
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	111 176
<i>внеплановые</i>	50 421
<i>плановые</i>	60 755
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	28 611
<i>% нарушений</i>	25,73%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	29 441
<i>внеплановые</i>	9 704
<i>плановые</i>	19 737
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	10 057
<i>% нарушений</i>	34,16%
<b>ИТОГО</b>	140 617

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	150
удовлетворенных в досудебном порядке	150
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	252116

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	147
специалисты эксперты	12
эксперты качества медицинской помощи	48
имеют квалификационную категорию	28
имеют ученую степень	17

### 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>	865336
телефонной связи	1469
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	729612
электронной почты	0
почтовой рассылки	134255
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	101962
статей в печатных СМИ	31083
выступлений и роликов на телевидении и экранах	138
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	91
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	337
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	69900
размещения видеороликов в медицинских организациях	160