

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	7396	21692	0	29088
Жалобы	0	86	0	86
Обращения за разъяснениями	7396	44	0	7440
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	71	0	71
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	1	0	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	4	0	4
на оказание медицинской помощи	0	56	0	56
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	4	0	4

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	30 039
<i>внеплановые</i>	26 381
<i>плановые</i>	3 658
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	4 202
<i>% нарушений</i>	13,99%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	13 580
<i>внеплановые</i>	12 329
<i>плановые</i>	1 251
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	8 231
<i>% нарушений</i>	60,61%
<b>ИТОГО</b>	43 619

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	71
удовлетворенных в досудебном порядке	71
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	10827

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	140
специалисты эксперты	12
эксперты качества медицинской помощи	102
имеют квалификационную категорию	50
имеют ученую степень	30

### 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>	244013
телефонной связи	7961
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	227218
электронной почты	0
почтовой рассылки	8834
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	64950
статей в печатных СМИ	51000
выступлений и роликов на телевидении и экранах	56
выступлений на радио	4
организованных информационных кампании, выступлений	0
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)	77
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	105
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	13692
размещения видеороликов в медицинских организациях	16