

**АСП ООО «Капитал МС» Филиал в Нижегородской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	13300	25390	18	38690
Жалобы	0	118	18	118
Обращения за разъяснениями	13299	894	0	14193
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	1	8	0	9
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	91	13	91
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	5	0	5
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	24	6	24
на оказание медицинской помощи	0	41	5	41
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	4	1	4
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	1	0	1
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	53 055
внеплановые	28 529
плановые	24 526
количество случаев с выявленными нарушениями	9 917
% нарушений	18,69%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	20 214
внеплановые	10 476
плановые	9 738
количество случаев с выявленными нарушениями	11 076
% нарушений	54,79%
<b>ИТОГО</b>	<b>73 269</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	91
удовлетворенных в досудебном порядке	91
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.	109
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	52
имеют квалификационную категорию	14
имеют ученую степень	14

### 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>	438889
телефонной связи	18767
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	419901
электронной почты	221
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	55967
статей в печатных СМИ	20000
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	193
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)	240
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	34
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	35500
размещения видеороликов в медицинских организациях	0