

**ООО «Капитал МС»**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	279291	956662	882	1235953
Жалобы	23	2530	435	2553
Обращения за разъяснениями	279113	7276	447	286389
Предложения	2	1	0	3
Благодарности	153	197	0	350
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	20	1934	343	1954
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	10	2	10
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	7	261	21	268
на оказание медицинской помощи	7	1091	255	1098
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	11	2	11
на лекарственное обеспечение	0	21	0	21
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС	0	2	0	2
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	4	50	4	54
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	1	77	5	78
другие причины обоснованных жалоб	0	45	10	45

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	1 428 431
<i>внеплановые</i>	964 406
<i>плановые</i>	464 025
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	175 865
<i>% нарушений</i>	12,31%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	518 090
<i>внеплановые</i>	358 688
<i>плановые</i>	159 402
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	198 733
<i>% нарушений</i>	38,36%
<b>ИТОГО</b>	1 946 521

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	1954
удовлетворенных в досудебном порядке	1923
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	431688

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	3235
специалисты эксперты	178
эксперты качества медицинской помощи	2024
имеют квалификационную категорию	1247
имеют ученую степень	569

### 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>	11534498
телефонной связи	775090
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	9224852
электронной почты	85321
почтовой рассылки	1215137
адресных обходов застрахованных лиц	216235
других информационных ресурсов	17863
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	1198427
статей в печатных СМИ	218154
выступлений и роликов на телевидении и экранах	175710
выступлений на радио	3033
организованных информационных кампании, выступлений	1688
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)	4025
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	2791
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	792112
размещения видеороликов в медицинских организациях	914