

**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:	4216	24855	0	29071
Жалобы	0	71	0	71
Обращения за разъяснениями	4216	60	0	4276
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	11	0	11
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	63	0	63
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	5	0	5
на оказание медицинской помощи	0	41	0	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	0	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	2	0	2
другие причины обоснованных жалоб	0	5	0	5

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	21 842
<i>внеплановые</i>	19 886
<i>плановые</i>	1 956
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	429
<i>% нарушений</i>	1,96%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	5 109
<i>внеплановые</i>	3 489
<i>плановые</i>	1 620
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	2 064
<i>% нарушений</i>	40,40%
<b>ИТОГО</b>	26 951

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	63
удовлетворенных в досудебном порядке	63
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.	34
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	33
имеют квалификационную категорию	19
имеют ученую степень	9

### 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>	176588
телефонной связи	33698
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	122275
электронной почты	1266
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	19340
других информационных ресурсов	9
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	15922
статей в печатных СМИ	9
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	1
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)	17
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	19
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	15875
размещения видеороликов в медицинских организациях	1