

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	6776	12888	41	19664
Жалобы	0	108	32	108
Обращения за разъяснениями	6776	136	9	6912
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	3	0	3
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	97	31	97
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	14	2	14
на оказание медицинской помощи	0	76	29	76
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	2	0	2
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	1	0	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	3	0	3
другие причины обоснованных жалоб	0	1	0	1

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	67 224
внеплановые	65 921
плановые	1 303
количество случаев с выявленными нарушениями	1 487
% нарушений	2,21%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	22 865
внеплановые	21 173
плановые	1 692
количество случаев с выявленными нарушениями	9 520
% нарушений	41,64%
<b>ИТОГО</b>	<b>90 089</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	97
удовлетворенных в досудебном порядке	97
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	12800

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	140
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	106
имеют квалификационную категорию	60
имеют ученую степень	23

### 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>	288832
телефонной связи	1292
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	216665
электронной почты	6082
почтовой рассылки	63509
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	1284
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	4755
статей в печатных СМИ	4
выступлений и роликов на телевидении и экранах	31
выступлений на радио	1515
организованных информационных кампании, выступлений	20
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)	0
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	140
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	3000
размещения видеороликов в медицинских организациях	45