

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	12640	11073	0	23713
Жалобы	0	25	0	25
Обращения за разъяснениями	12637	286	0	12923
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	3	8	0	11
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	16	0	16
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	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	5	0	5
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	9	0	9
другие причины обоснованных жалоб	0	2	0	2

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	28 319
внеплановые	12 944
плановые	15 375
количество случаев с выявленными нарушениями	965
% нарушений	3,41%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	10 401
внеплановые	9 078
плановые	1 323
количество случаев с выявленными нарушениями	6 046
% нарушений	58,13%
<b>ИТОГО</b>	<b>38 720</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	16
удовлетворенных в досудебном порядке	16
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	11890

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	79
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	49
имеют квалификационную категорию	31
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>	185661
телефонной связи	0
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	164685
электронной почты	0
почтовой рассылки	20976
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	10743
статей в печатных СМИ	3
выступлений и роликов на телевидении и экранах	3
выступлений на радио	9
организованных информационных кампании, выступлений	30
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)	74
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	113
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	10510
размещения видеороликов в медицинских организациях	1