

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	4463	13356	0	17819
Жалобы	0	55	0	55
Обращения за разъяснениями	4463	43	0	4506
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	3	0	3
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	45	0	45
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	2	0	2
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	1	0	1
на оказание медицинской помощи	0	40	0	40
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	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>	24 139
<i>внеплановые</i>	22 304
<i>плановые</i>	1 835
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	3 316
<i>% нарушений</i>	13,74%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	9 896
<i>внеплановые</i>	9 271
<i>плановые</i>	625
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	6 054
<i>% нарушений</i>	61,18%
<b>ИТОГО</b>	34 035

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	45
удовлетворенных в досудебном порядке	47
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	2770

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	155
специалисты эксперты	8
эксперты качества медицинской помощи	108
имеют квалификационную категорию	57
имеют ученую степень	33

### 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>	371458
телефонной связи	13118
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	356731
электронной почты	0
почтовой рассылки	1609
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	51679
статей в печатных СМИ	40000
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	17
организованных информационных кампании, выступлений	0
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)	77
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	82
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	11503
размещения видеороликов в медицинских организациях	0