

**Филиал ООО «Капитал МС» в Саратовской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	5326	13227	16	18553
Жалобы	0	55	13	55
Обращения за разъяснениями	5324	85	3	5409
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	2	3	0	5
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	42	10	42
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	1	0	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	2	0	2
на оказание медицинской помощи	0	23	10	23
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	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	32 249
внеплановые	11 930
плановые	20 319
количество случаев с выявленными нарушениями	9 392
% нарушений	29,12%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	23 511
внеплановые	18 807
плановые	4 704
количество случаев с выявленными нарушениями	11 764
% нарушений	50,04%
<b>ИТОГО</b>	<b>55 760</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	42
удовлетворенных в досудебном порядке	42
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.	95
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	57
имеют квалификационную категорию	26
имеют ученую степень	17

### 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>	361098
телефонной связи	50
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	255669
электронной почты	5056
почтовой рассылки	100323
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	8717
статей в печатных СМИ	1
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	11
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)	21
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	67
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	8545
размещения видеороликов в медицинских организациях	72