

Филиал ООО «Капитал МС» в Калининградской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	3750	12983	31	16733
Жалобы	0	71	31	71
Обращения за разъяснениями	3750	181	0	3931
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	4	0	4
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	54	22	54
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	2	0	2
на оказание медицинской помощи	0	29	16	29
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	1	0	1
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	2	1	2
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
Медико-экономическая экспертиза	15 242
внеплановые	11 062
плановые	4 180
количество случаев с выявленными нарушениями	2 525
% нарушений	16,57%
Экспертиза качества медицинской помощи	9 469
внеплановые	7 229
плановые	2 240
количество случаев с выявленными нарушениями	2 897
% нарушений	30,59%
ИТОГО	24 711

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	54
удовлетворенных в досудебном порядке	54
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.	62
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	57
имеют квалификационную категорию	46
имеют ученую степень	13

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность застрахованных лиц от 18 лет и старше, индивидуально проинформированных о возможности прохождения профилактических мероприятий, с использованием всех каналов связи всего, из них посредством:	235072
телефонной связи	440
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	190509
электронной почты	2232
почтовой рассылки	41891
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	5082
статей в печатных СМИ	2
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	2
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)	67
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	63
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	4840
размещения видеороликов в медицинских организациях	108