

Филиал ООО «Капитал МС» в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	50865	102036	402	152901
Жалобы	0	403	71	403
Обращения за разъяснениями	50824	1442	331	52266
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	41	27	0	68
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	311	56	311
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	27	7	27
на оказание медицинской помощи	0	199	41	199
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	5	0	5
другие причины обоснованных жалоб	0	2	0	2

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	37 063
внеплановые	14 407
плановые	22 656
количество случаев с выявленными нарушениями	4 920
% нарушений	13,27%
Экспертиза качества медицинской помощи	15 986
внеплановые	15 960
плановые	26
количество случаев с выявленными нарушениями	6 116
% нарушений	38,26%
ИТОГО	53 049

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	311
удовлетворенных в досудебном порядке	311
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.	71
специалисты эксперты	10
эксперты качества медицинской помощи	61
имеют квалификационную категорию	32
имеют ученую степень	14

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:	1037228
телефонной связи	267908
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	638657
электронной почты	10587
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	118144
других информационных ресурсов	1932
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	116430
статей в печатных СМИ	4
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	4
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)	135
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	29
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	116257
размещения видеороликов в медицинских организациях	1