

Филиал ООО «Капитал МС» в Тюменской области

Обращения застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество поступивших обращений за отчетный период | | | |
|---|---|------------|---------------|-------|
| | Устных | Письменных | По поручениям | Всего |
| Всего обращений, из них: | 4648 | 16513 | 14 | 21161 |
| Жалобы | 0 | 53 | 12 | 53 |
| Обращения за разъяснениями | 4647 | 83 | 2 | 4730 |
| Предложения | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Благодарности | 1 | 4 | 0 | 5 |
| Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 0 | 44 | 9 | 44 |
| 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 | 1 | 2 |
| на оказание медицинской помощи | 0 | 33 | 8 | 33 |
| 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 | 1 | 0 | 1 |
| на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой | 0 | 0 | 0 | 0 |
| другие причины обоснованных жалоб | 0 | 2 | 0 | 2 |

Экспертная деятельность

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|---|---------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 45 517 |
| внеплановые | 33 051 |
| плановые | 12 466 |
| количество случаев с выявленными нарушениями | 5 052 |
| % нарушений | 11,10% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 15 285 |
| внеплановые | 13 277 |
| плановые | 2 008 |
| количество случаев с выявленными нарушениями | 3 291 |
| % нарушений | 21,53% |
| ИТОГО | 60 802 |

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

| | |
|---|----|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 44 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 44 |
| 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. | 72 |
| специалисты эксперты | 3 |
| эксперты качества медицинской помощи | 48 |
| имеют квалификационную категорию | 33 |
| имеют ученую степень | 28 |

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: | 214953 |
| телефонной связи | 1210 |
| sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ | 210873 |
| электронной почты | 2660 |
| почтовой рассылки | 210 |
| адресных обходов застрахованных лиц | 0 |
| других информационных ресурсов | 0 |
| Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством: | 16168 |
| статей в печатных СМИ | 0 |
| выступлений и роликов на телевидении и экранах | 0 |
| выступлений на радио | 1 |
| организованных информационных кампании, выступлений | 7 |
| 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) | 72 |
| интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной | 346 |
| на официальных сайтах | |
| наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату) | 15700 |
| размещения видеороликов в медицинских организациях | 42 |