

**АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Архангельской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	6968	6608	22	13576
Жалобы	0	113	22	113
Обращения за разъяснениями	6968	144	0	7112
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	4	0	4
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	71	22	71
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	1	0	1
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	4	1	4
на оказание медицинской помощи	0	38	9	38
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	25	12	25

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	25 242
внеплановые	10 054
плановые	15 188
количество случаев с выявленными нарушениями	3 613
% нарушений	14,31%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	10 485
внеплановые	5 678
плановые	4 807
количество случаев с выявленными нарушениями	5 579
% нарушений	53,21%
<b>ИТОГО</b>	<b>35 727</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	71
удовлетворенных в досудебном порядке	71
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.	81
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	76
имеют квалификационную категорию	50
имеют ученую степень	12

### 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>	154080
телефонной связи	1970
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	133207
электронной почты	0
почтовой рассылки	18903
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	55012
статей в печатных СМИ	45000
выступлений и роликов на телевидении и экранах	4460
выступлений на радио	88
организованных информационных кампании, выступлений	22
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)	124
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	18
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	5300
размещения видеороликов в медицинских организациях	0