

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	2261	19554	0	21815
Жалобы	0	43	0	43
Обращения за разъяснениями	2260	211	0	2471
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	1	0	0	1
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	19	0	19
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	10	0	10
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	1	0	1
другие причины обоснованных жалоб	0	5	0	5

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	32 249
<i>внеплановые</i>	26 528
<i>плановые</i>	5 721
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	1 309
<i>% нарушений</i>	4,06%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	21 782
<i>внеплановые</i>	17 238
<i>плановые</i>	4 544
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	10 636
<i>% нарушений</i>	48,83%
<b>ИТОГО</b>	54 031

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	19
удовлетворенных в досудебном порядке	19
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	6359

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	63
специалисты эксперты	27
эксперты качества медицинской помощи	36
имеют квалификационную категорию	17
имеют ученую степень	14

### 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>	370123
телефонной связи	173940
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	190450
электронной почты	806
почтовой рассылки	4927
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	6028
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	26
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)	0
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	92
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	5900
размещения видеороликов в медицинских организациях	10