

Дирекция ООО «Капитал МС» по работе в Московской области

Обращения застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество поступивших обращений за отчетный период | | | |
|---|---|------------|---------------|-------|
| | Устных | Письменных | По поручениям | Всего |
| Всего обращений, из них: | 4999 | 64747 | 7 | 69746 |
| Жалобы | 0 | 18 | 4 | 18 |
| Обращения за разъяснениями | 4997 | 319 | 3 | 5316 |
| Предложения | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Благодарности | 1 | 9 | 0 | 10 |
| Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 0 | 17 | 4 | 17 |
| 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 | 3 | 0 | 3 |
| на оказание медицинской помощи | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 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 | 0 | 0 | 0 |
| другие причины обоснованных жалоб | 0 | 3 | 1 | 3 |

Экспертная деятельность

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|---|------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 39 909 |
| <i>внеплановые</i> | 33 027 |
| <i>плановые</i> | 6 882 |
| <i>количество случаев с выявленными нарушениями</i> | 517 |
| <i>% нарушений</i> | 1,30% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 5 813 |
| <i>внеплановые</i> | 3 215 |
| <i>плановые</i> | 2 598 |
| <i>количество случаев с выявленными нарушениями</i> | 582 |
| <i>% нарушений</i> | 10,01% |
| ИТОГО | 45 722 |

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

| | |
|---|----|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе: | 17 |
| удовлетворенных в досудебном порядке | 17 |
| 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. | 56 |
| специалисты эксперты | 1 |
| эксперты качества медицинской помощи | 30 |
| имеют квалификационную категорию | 11 |
| имеют ученую степень | 15 |

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: | 76287 |
| телефонной связи | 22273 |
| sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ | 54014 |
| электронной почты | 0 |
| почтовой рассылки | 0 |
| адресных обходов застрахованных лиц | 0 |
| других информационных ресурсов | 0 |
| Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством: | 19805 |
| статей в печатных СМИ | 0 |
| выступлений и роликов на телевидении и экранах | 0 |
| выступлений на радио | 0 |
| организованных информационных кампании, выступлений | 76 |
| 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) | 27 |
| интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной | 52 |
| на официальных сайтах | |
| наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату) | 19650 |
| размещения видеороликов в медицинских организациях | 0 |