

**Филиал ООО «Капитал МС» в Удмуртской Республике**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	12511	480	33	12991
Жалобы	16	128	30	144
Обращения за разъяснениями	12480	262	3	12742
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	15	90	0	105
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	14	92	23	106
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	9	19	1	28
на оказание медицинской помощи	2	51	19	53
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	4	1	4
на лекарственное обеспечение	0	2	0	2
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	3	0	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	6	2	6
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	50 333
внеплановые	35 789
плановые	14 544
количество случаев с выявленными нарушениями	6 300
% нарушений	12,52%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	18 585
внеплановые	16 968
плановые	1 617
количество случаев с выявленными нарушениями	6 603
% нарушений	35,53%
<b>ИТОГО</b>	<b>68 918</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	106
удовлетворенных в досудебном порядке	106
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	6062

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	134
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	82
имеют квалификационную категорию	70
имеют ученую степень	33

### 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>	576622
телефонной связи	0
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	526305
электронной почты	10874
почтовой рассылки	39443
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	28707
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	81
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)	3
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	32
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	28591
размещения видеороликов в медицинских организациях	0