

Филиал ООО «Капитал МС» в г.Москве

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	22941	261335	84	284276
Жалобы	0	65	33	65
Обращения за разъяснениями	22939	1159	51	24098
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	2	22	0	24
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	52	26	52
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	3	2	3
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	5	2	5
на оказание медицинской помощи	0	7	2	7
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1	1
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	2	1	2
другие причины обоснованных жалоб	0	10	4	10

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	82 115
<i>внеплановые</i>	18 139
<i>плановые</i>	63 976
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	11 346
<i>% нарушений</i>	13,82%
Экспертиза качества медицинской помощи	22 559
<i>внеплановые</i>	14 361
<i>плановые</i>	8 198
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	4 780
<i>% нарушений</i>	21,19%
ИТОГО	104 674

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	52
удовлетворенных в досудебном порядке	52
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.	180
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	36
имеют квалификационную категорию	12
имеют ученую степень	18

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:	394537
телефонной связи	44023
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	350514
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:	14503
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	28
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)	902
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	22
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	13551
размещения видеороликов в медицинских организациях	0