

**АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Республике Алтай**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	440	2916	2	3356
Жалобы	1	11	1	12
Обращения за разъяснениями	439	14	1	453
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	5	0	6
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	1	0	1
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	1	1	0	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	3 366
внеплановые	2 207
плановые	1 159
количество случаев с выявленными нарушениями	450
% нарушений	13,37%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	2 422
внеплановые	1 607
плановые	815
количество случаев с выявленными нарушениями	1 026
% нарушений	42,36%
<b>ИТОГО</b>	<b>5 788</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	6
удовлетворенных в досудебном порядке	6
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.	40
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	37
имеют квалификационную категорию	37
имеют ученую степень	6

### 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>	21906
телефонной связи	19
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	19822
электронной почты	180
почтовой рассылки	1885
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	638
статей в печатных СМИ	2
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	450
организованных информационных кампании, выступлений	3
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)	38
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	31
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	100
размещения видеороликов в медицинских организациях	14