

Филиал ООО «Капитал МС» в Ростовской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	14204	28472	0	42676
Жалобы	2	163	0	165
Обращения за разъяснениями	14200	595	0	14795
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	2	1	0	3
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	114	0	115
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	13	0	13
на оказание медицинской помощи	0	59	0	59
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	5	0	5
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	1	8	0	9
другие причины обоснованных жалоб	0	1	0	1

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	64 547
внеплановые	34 361
плановые	30 186
количество случаев с выявленными нарушениями	8 364
% нарушений	12,96%
Экспертиза качества медицинской помощи	30 459
внеплановые	15 862
плановые	14 597
количество случаев с выявленными нарушениями	11 619
% нарушений	38,15%
ИТОГО	95 006

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	115
удовлетворенных в досудебном порядке	115
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.	142
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	49
имеют квалификационную категорию	26
имеют ученую степень	19

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:	741030
телефонной связи	21034
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	403820
электронной почты	22673
почтовой рассылки	293503
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	115733
статей в печатных СМИ	2
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	54
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)	121
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	43
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	115500
размещения видеороликов в медицинских организациях	13