

**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:	3158	41413	6	44571
Жалобы	0	9	3	9
Обращения за разъяснениями	3157	200	3	3357
Предложения	1	0	0	1
Благодарности	0	5	0	5
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	8	3	8
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	0	0	0
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	2	1	2

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	25 491
<i>внеплановые</i>	21 511
<i>плановые</i>	3 980
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	124
<i>% нарушений</i>	0,49%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	3 164
<i>внеплановые</i>	1 361
<i>плановые</i>	1 803
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	361
<i>% нарушений</i>	11,41%
<b>ИТОГО</b>	28 655

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	8
удовлетворенных в досудебном порядке	8
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.	52
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	26
имеют квалификационную категорию	9
имеют ученую степень	14

### 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>	53000
телефонной связи	20976
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	32024
электронной почты	0
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	13940
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	50
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 на официальных сайтах	30
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	13833
размещения видеороликов в медицинских организациях	0