

**Филиал ООО «Капитал МС» во Владимирской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	2124	19858	0	21982
Жалобы	0	17	0	17
Обращения за разъяснениями	2124	51	0	2175
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	13	0	13
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	7	0	7
на оказание медицинской помощи	0	4	0	4
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	1	0	1
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>	12 348
внеплановые	5 926
плановые	6 422
количество случаев с выявленными нарушениями	2 836
% нарушений	22,97%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	5 883
внеплановые	2 392
плановые	3 491
количество случаев с выявленными нарушениями	3 565
% нарушений	60,60%
<b>ИТОГО</b>	<b>18 231</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	13
удовлетворенных в досудебном порядке	13
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.	67
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	42
имеют квалификационную категорию	42
имеют ученую степень	2

### 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>	180496
телефонной связи	2791
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	177347
электронной почты	358
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	17393
статей в печатных СМИ	6
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	1
организованных информационных кампании, выступлений	2
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)	97
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	72
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	17200
размещения видеороликов в медицинских организациях	15