

Филиал ООО «Капитал МС» в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	104682	191299	206	295981
Жалобы	0	704	96	704
Обращения за разъяснениями	104593	779	110	105372
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	89	42	0	131
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	538	79	538
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	94	11	94
на оказание медицинской помощи	0	304	58	304
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	0	1
на лекарственное обеспечение	0	2	0	2
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	9	0	9
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	77 139
<i>внеплановые</i>	31 777
<i>плановые</i>	45 362
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	11 592
<i>% нарушений</i>	15,03%
Экспертиза качества медицинской помощи	37 022
<i>внеплановые</i>	36 379
<i>плановые</i>	643
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	12 844
<i>% нарушений</i>	34,69%
ИТОГО	114 161

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	538
удовлетворенных в досудебном порядке	538
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	8390

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	85
специалисты эксперты	8
эксперты качества медицинской помощи	77
имеют квалификационную категорию	46
имеют ученую степень	22

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:	1317195
телефонной связи	347366
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	808460
электронной почты	11185
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	125623
других информационных ресурсов	24561
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	46030
статей в печатных СМИ	12
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
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)	135
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	57
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	45071
размещения видеороликов в медицинских организациях	753