

**Филиал ООО «Капитал МС» в Смоленской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	1533	11613	21	13146
Жалобы	0	36	14	36
Обращения за разъяснениями	1533	48	7	1581
Предложения	0	1	0	1
Благодарности	0	1	0	1
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	27	9	27
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	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	21	9	21
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	1	0	1
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	7 750
внеплановые	7 437
плановые	313
количество случаев с выявленными нарушениями	727
% нарушений	9,38%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	3 738
внеплановые	3 424
плановые	314
количество случаев с выявленными нарушениями	1 170
% нарушений	31,30%
<b>ИТОГО</b>	<b>11 488</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	27
удовлетворенных в досудебном порядке	27
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.	81
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	44
имеют квалификационную категорию	38
имеют ученую степень	15

### 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>	222397
телефонной связи	1517
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	217522
электронной почты	2393
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	965
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	9702
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
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)	52
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	27
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	9560
размещения видеороликов в медицинских организациях	60