

Филиал ООО «Капитал МС» в Удмуртской Республике

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	17460	30355	0	47815
Жалобы	3	115	0	118
Обращения за разъяснениями	17448	290	0	17738
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	9	86	0	95
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	2	77	0	79
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	1	0	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	14	0	14
на оказание медицинской помощи	2	55	0	57
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	2	0	2
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	69 097
внеплановые	55 538
плановые	13 559
количество случаев с выявленными нарушениями	11 540
% нарушений	16,70%
Экспертиза качества медицинской помощи	25 724
внеплановые	18 513
плановые	7 211
количество случаев с выявленными нарушениями	8 210
% нарушений	31,92%
ИТОГО	94 821

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	79
удовлетворенных в досудебном порядке	79
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	10300

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	144
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	82
имеют квалификационную категорию	71
имеют ученую степень	33

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:	588834
телефонной связи	516
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	557553
электронной почты	0
почтовой рассылки	30765
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	52636
статей в печатных СМИ	1
выступлений и роликов на телевидении и экранах	5
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	104
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)	3
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	129
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	52387
размещения видеороликов в медицинских организациях	7