

ООО «Капитал МС»

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	602890	1965913	1102	2568803
Жалобы	10	4376	652	4386
Обращения за разъяснениями	602596	11954	449	614550
Предложения	12	1	0	13
Благодарности	277	198	0	475
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	8	3366	504	3374
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	1	0	1
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0	36	10	36
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	3	428	39	431
на оказание медицинской помощи	3	2008	385	2011
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	25	0	25
на лекарственное обеспечение	0	29	3	29
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС	0	2	0	2
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	1	74	15	75
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	224	2	224
другие причины обоснованных жалоб	0	109	9	109

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	2 717 501
<i>внеплановые</i>	1 802 127
<i>плановые</i>	915 374
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	387 193
<i>% нарушений</i>	14,25%
Экспертиза качества медицинской помощи	1 037 224
<i>внеплановые</i>	668 044
<i>плановые</i>	369 180
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	370 341
<i>% нарушений</i>	35,71%
ИТОГО	3 754 725

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	3374
удовлетворенных в досудебном порядке	3374
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	1716234

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	3540
специалисты эксперты	193
эксперты качества медицинской помощи	2345
имеют квалификационную категорию	1515
имеют ученую степень	676

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:	16326910
телефонной связи	1076586
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	13205639
электронной почты	88964
почтовой рассылки	1628677
адресных обходов застрахованных лиц	248146
других информационных ресурсов	78898
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	2018047
статей в печатных СМИ	962313
выступлений и роликов на телевидении и экранах	13939
выступлений на радио	6048
организованных информационных кампании, выступлений	8183
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)	5008
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	5854
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	1014241
размещения видеороликов в медицинских организациях	2461