

Филиал ООО «Капитал МС» в г.Москве

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	48746	456498	108	505244
Жалобы	0	222	51	222
Обращения за разъяснениями	48741	1407	57	50148
Предложения	5	0	0	5
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	174	36	174
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	20	9	20
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	5	1	5
на оказание медицинской помощи	0	84	17	84
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	1	0	1
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	7	2	7
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	1	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	53	6	53

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	148 581
внеплановые	37 385
плановые	111 196
количество случаев с выявленными нарушениями	25 898
% нарушений	17,43%
Экспертиза качества медицинской помощи	46 500
внеплановые	25 382
плановые	21 118
количество случаев с выявленными нарушениями	11 070
% нарушений	23,81%
ИТОГО	195 081

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	174
удовлетворенных в досудебном порядке	174
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.	189
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	45
имеют квалификационную категорию	18
имеют ученую степень	21

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:	599927
телефонной связи	84920
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	515007
электронной почты	0
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	42175
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	126
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)	873
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	56
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	41120
размещения видеороликов в медицинских организациях	0