

**Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Коми**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	2233	4147	14	6380
Жалобы	0	28	12	28
Обращения за разъяснениями	2233	44	2	2277
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	25	11	25
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	5	2	5
на оказание медицинской помощи	0	18	9	18
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	1	0	1

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	21 296
внеплановые	20 738
плановые	558
количество случаев с выявленными нарушениями	942
% нарушений	4,42%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	7 618
внеплановые	7 089
плановые	529
количество случаев с выявленными нарушениями	3 939
% нарушений	51,71%
<b>ИТОГО</b>	<b>28 914</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	25
удовлетворенных в досудебном порядке	25
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	4400

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	120
специалисты эксперты	0
эксперты качества медицинской помощи	88
имеют квалификационную категорию	51
имеют ученую степень	17

### 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>	93215
телефонной связи	438
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	60763
электронной почты	1283
почтовой рассылки	30228
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	503
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	3229
статей в печатных СМИ	2
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	167
организованных информационных кампании, выступлений	4
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)	0
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	41
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	3000
размещения видеороликов в медицинских организациях	15