

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	1471	10686	0	12157
Жалобы	0	29	0	29
Обращения за разъяснениями	1471	105	0	1576
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	12	0	12
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	2	0	2
на оказание медицинской помощи	0	5	0	5
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	4	0	4

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	16 351
внеплановые	13 702
плановые	2 649
количество случаев с выявленными нарушениями	539
% нарушений	3,30%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	10 863
внеплановые	9 935
плановые	928
количество случаев с выявленными нарушениями	4 752
% нарушений	43,74%
<b>ИТОГО</b>	<b>27 214</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	12
удовлетворенных в досудебном порядке	12
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	4044

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	64
специалисты эксперты	28
эксперты качества медицинской помощи	36
имеют квалификационную категорию	16
имеют ученую степень	13

### 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>	191009
телефонной связи	89761
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	99234
электронной почты	347
почтовой рассылки	1667
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	2676
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	15
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	53
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	2600
размещения видеороликов в медицинских организациях	8