

**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:	4060	10175	11	14235
Жалобы	1	42	10	43
Обращения за разъяснениями	4053	79	1	4132
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	6	45	0	51
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	31	8	32
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	1	5	0	6
на оказание медицинской помощи	0	13	4	13
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	3	1	3
на лекарственное обеспечение	0	2	0	2
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	2	1	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	3	1	3
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	17 003
<i>внеплановые</i>	12 969
<i>плановые</i>	4 034
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	2 880
<i>% нарушений</i>	16,94%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	6 317
<i>внеплановые</i>	5 722
<i>плановые</i>	595
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	2 169
<i>% нарушений</i>	34,34%
<b>ИТОГО</b>	23 320

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	32
удовлетворенных в досудебном порядке	32
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.	106
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	54
имеют квалификационную категорию	45
имеют ученую степень	23

### 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>	176744
телефонной связи	0
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	166419
электронной почты	0
почтовой рассылки	10325
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	11222
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	25
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	12
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	11185
размещения видеороликов в медицинских организациях	0