

**Филиал ООО «Капитал МС» в Пермском крае**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	5605	16727	3	22332
Жалобы	2	116	2	118
Обращения за разъяснениями	5603	160	1	5763
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	88	2	89
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	25	0	26
на оказание медицинской помощи	0	44	0	44
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	0	1
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	11	0	11
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	1	0	1
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	108 297
<i>внеплановые</i>	97 628
<i>плановые</i>	10 669
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	15 649
<i>% нарушений</i>	14,45%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	34 653
<i>внеплановые</i>	15 569
<i>плановые</i>	19 084
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	12 541
<i>% нарушений</i>	36,19%
<b>ИТОГО</b>	142 950

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	89
удовлетворенных в досудебном порядке	0
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.	101
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	41
имеют квалификационную категорию	41
имеют ученую степень	10

### 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>	237543
телефонной связи	8896
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	227334
электронной почты	0
почтовой рассылки	1313
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	965
статей в печатных СМИ	3
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	6
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	2
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	954
размещения видеороликов в медицинских организациях	0