

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	16827	21175	1	38002
Жалобы	0	143	1	143
Обращения за разъяснениями	16823	173	0	16996
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	4	0	0	4
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	136	1	136
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	28	0	28
на оказание медицинской помощи	0	95	1	95
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	1	0	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	4	0	4

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	44 985
<i>внеплановые</i>	4 755
<i>плановые</i>	40 230
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	4 807
<i>% нарушений</i>	10,69%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	31 331
<i>внеплановые</i>	11 449
<i>плановые</i>	19 882
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	20 638
<i>% нарушений</i>	65,87%
<b>ИТОГО</b>	76 316

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	136
удовлетворенных в досудебном порядке	136
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.	65
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	64
имеют квалификационную категорию	34
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>	284187
телефонной связи	0
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	144758
электронной почты	0
почтовой рассылки	139429
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	25381
статей в печатных СМИ	12
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	89
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)	183
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	119
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	24978
размещения видеороликов в медицинских организациях	0