

Филиал ООО «Капитал МС» в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	27367	60447	70	87814
Жалобы	0	204	34	204
Обращения за разъяснениями	27341	207	36	27548
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	26	14	0	40
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	159	27	159
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	12	4	12
на оказание медицинской помощи	0	109	18	109
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	2	0	2
другие причины обоснованных жалоб	0	1	0	1

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	17 812
внеплановые	6 595
плановые	11 217
количество случаев с выявленными нарушениями	2 965
% нарушений	16,65%
Экспертиза качества медицинской помощи	7 036
внеплановые	7 014
плановые	22
количество случаев с выявленными нарушениями	2 534
% нарушений	36,01%
ИТОГО	24 848

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	159
удовлетворенных в досудебном порядке	159
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.	66
специалисты эксперты	9
эксперты качества медицинской помощи	57
имеют квалификационную категорию	31
имеют ученую степень	12

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность застрахованных лиц от 18 лет и старше, индивидуально проинформированных о возможности прохождения профилактических мероприятий, с использованием всех каналов связи всего, из них посредством:	562285
телефонной связи	129408
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	365378
электронной почты	5052
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	60921
других информационных ресурсов	1526
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	41250
статей в печатных СМИ	3
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	2
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	20
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	41225
размещения видеороликов в медицинских организациях	0