

**Филиал ООО «Капитал МС» во Владимирской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	10646	80036	0	90682
Жалобы	0	64	0	64
Обращения за разъяснениями	10646	196	0	10842
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	48	0	48
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	14	0	14
на оказание медицинской помощи	0	26	0	26
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	1	0	1
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	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	6	0	6

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	52 735
<i>внеплановые</i>	17 021
<i>плановые</i>	35 714
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	11 161
<i>% нарушений</i>	21,16%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	20 492
<i>внеплановые</i>	6 276
<i>плановые</i>	14 216
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	10 607
<i>% нарушений</i>	51,76%
<b>ИТОГО</b>	73 227

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	48
удовлетворенных в досудебном порядке	48
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.	68
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	41
имеют квалификационную категорию	41
имеют ученую степень	2

### 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>	693739
телефонной связи	32982
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	648528
электронной почты	148
почтовой рассылки	12081
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	19513
статей в печатных СМИ	18
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	4
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)	97
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	332
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	19032
размещения видеороликов в медицинских организациях	15