

**Филиал ООО «Капитал МС» в РСО-Алания**

**Обращения застрахованных лиц**

| Виды обращений                                                                                                                    | Количество поступивших обращений за отчетный период |            |               |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------|---------------|-------|
|                                                                                                                                   | Устных                                              | Письменных | По поручениям | Всего |
| Всего обращений, из них:                                                                                                          | 819                                                 | 21690      | 0             | 22509 |
| Жалобы                                                                                                                            | 0                                                   | 6          | 0             | 6     |
| Обращения за разъяснениями                                                                                                        | 819                                                 | 19         | 0             | 838   |
| Предложения                                                                                                                       | 0                                                   | 0          | 0             | 0     |
| Благодарности                                                                                                                     | 0                                                   | 0          | 0             | 0     |
| Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.                                                               | 0                                                   | 6          | 0             | 6     |
| 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                                                   | 0          | 0             | 0     |
| на оказание медицинской помощи                                                                                                    | 0                                                   | 2          | 0             | 2     |
| на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)                       | 0                                                   | 0          | 0             | 0     |
| на лекарственное обеспечение                                                                                                      | 0                                                   | 4          | 0             | 4     |
| 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                                                   | 0          | 0             | 0     |

### Экспертная деятельность

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество    |
|---------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Медико-экономическая экспертиза</b>                  | 12 717        |
| внеплановые                                             | 6 744         |
| плановые                                                | 5 973         |
| количество случаев с выявленными нарушениями            | 2 233         |
| % нарушений                                             | 17,56%        |
| <b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>           | 4 412         |
| внеплановые                                             | 1 447         |
| плановые                                                | 2 965         |
| количество случаев с выявленными нарушениями            | 1 980         |
| % нарушений                                             | 44,88%        |
| <b>ИТОГО</b>                                            | <b>17 129</b> |

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

|                                                                                                     |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе:                                                     | 6     |
| удовлетворенных в досудебном порядке                                                                | 6     |
| Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.) | 19761 |

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 18 |
| специалисты эксперты                                                                                 | 0  |
| эксперты качества медицинской помощи                                                                 | 18 |
| имеют квалификационную категорию                                                                     | 8  |
| имеют ученую степень                                                                                 | 4  |

### 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> | 173628 |
| телефонной связи                                                                                                                                                                                                  | 1330   |
| sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ                                                                                                                                        | 172298 |
| электронной почты                                                                                                                                                                                                 | 0      |
| почтовой рассылки                                                                                                                                                                                                 | 0      |
| адресных обходов застрахованных лиц                                                                                                                                                                               | 0      |
| других информационных ресурсов                                                                                                                                                                                    | 0      |
| <b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>                                                                                                        | 3198   |
| статей в печатных СМИ                                                                                                                                                                                             | 0      |
| выступлений и роликов на телевидении и экранах                                                                                                                                                                    | 0      |
| выступлений на радио                                                                                                                                                                                              | 0      |
| организованных информационных кампании, выступлений                                                                                                                                                               | 21     |
| 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)                                                  | 199    |
| интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной                                                                                                                                                            | 72     |
| на официальных сайтах                                                                                                                                                                                             |        |
| наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)                                                                                        | 2900   |
| размещения видеороликов в медицинских организациях                                                                                                                                                                | 6      |