

**Дирекция ООО «Капитал МС» по работе в Московской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	8649	74449	8	83098
Жалобы	0	25	7	25
Обращения за разъяснениями	8649	229	1	8878
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	2	0	2
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	25	7	25
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	2	1	2
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	1	0	1
на оказание медицинской помощи	0	8	3	8
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	3	2	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	10	1	10

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	32 653
внеплановые	25 671
плановые	6 982
количество случаев с выявленными нарушениями	460
% нарушений	1,41%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	3 672
внеплановые	994
плановые	2 678
количество случаев с выявленными нарушениями	501
% нарушений	13,64%
<b>ИТОГО</b>	<b>36 325</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	25
удовлетворенных в досудебном порядке	25
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.	55
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	29
имеют квалификационную категорию	12
имеют ученую степень	15

### 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>	126433
телефонной связи	15825
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	83325
электронной почты	27283
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	20661
статей в печатных СМИ	0
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)	27
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	47
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	20496
размещения видеороликов в медицинских организациях	2