

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	3291	4016	2	7307
Жалобы	0	15	1	15
Обращения за разъяснениями	3291	31	1	3322
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	15	1	15
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	7	0	7
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	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	8 931
внеплановые	5 595
плановые	3 336
количество случаев с выявленными нарушениями	448
% нарушений	5,02%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	3 992
внеплановые	3 808
плановые	184
количество случаев с выявленными нарушениями	1 900
% нарушений	47,60%
<b>ИТОГО</b>	<b>12 923</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	15
удовлетворенных в досудебном порядке	15
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.	90
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	56
имеют квалификационную категорию	13
имеют ученую степень	27

### 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>	81063
телефонной связи	72
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	80834
электронной почты	0
почтовой рассылки	157
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	9681
статей в печатных СМИ	1
выступлений и роликов на телевидении и экранах	78
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	3
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)	123
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	36
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	9318
размещения видеороликов в медицинских организациях	122