

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	3828	28491	15	32319
Жалобы	0	36	14	36
Обращения за разъяснениями	3828	54	1	3882
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	1	0	1
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	25	11	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	0	0	0
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	2	1	2
на оказание медицинской помощи	0	19	8	19
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	1	0	1
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	15 701
<i>внеплановые</i>	7 535
<i>плановые</i>	8 166
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	252
<i>% нарушений</i>	1,60%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	6 380
<i>внеплановые</i>	4 487
<i>плановые</i>	1 893
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	2 417
<i>% нарушений</i>	37,88%
<b>ИТОГО</b>	22 081

### 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.)	2000

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	74
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	48
имеют квалификационную категорию	28
имеют ученую степень	9

### 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>	199699
телефонной связи	11103
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	130736
электронной почты	231
почтовой рассылки	57629
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	9511
статей в печатных СМИ	9
выступлений и роликов на телевидении и экранах	315
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	51
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)	8
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	256
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	8870
размещения видеороликов в медицинских организациях	2