

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	14698	33496	15	48194
Жалобы	0	85	6	85
Обращения за разъяснениями	14698	548	9	15246
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	9	0	9
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	72	6	72
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	1	0	1
на оказание медицинской помощи	0	47	4	47
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	9	0	9
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	53 010
внеплановые	7 544
плановые	45 466
количество случаев с выявленными нарушениями	1 692
% нарушений	3,19%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	26 400
внеплановые	13 342
плановые	13 058
количество случаев с выявленными нарушениями	6 510
% нарушений	24,66%
<b>ИТОГО</b>	<b>79 410</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	72
удовлетворенных в досудебном порядке	72
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	35167

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	94
специалисты эксперты	14
эксперты качества медицинской помощи	77
имеют квалификационную категорию	38
имеют ученую степень	25

### 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>	701445
телефонной связи	4557
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	648960
электронной почты	0
почтовой рассылки	47928
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	18225
статей в печатных СМИ	1
выступлений и роликов на телевидении и экранах	2
выступлений на радио	1
организованных информационных кампании, выступлений	40
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)	182
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	117
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	17880
размещения видеороликов в медицинских организациях	2