

Филиал ООО «Капитал МС» в Архангельской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	10268	8676	20	18944
Жалобы	0	89	19	89
Обращения за разъяснениями	10268	166	1	10434
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	71	18	71
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	19	4	19
на оказание медицинской помощи	0	30	11	30
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	5	0	5
на лекарственное обеспечение	0	1	0	1
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	9	3	9
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	1	0	1
другие причины обоснованных жалоб	0	4	0	4

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	23 130
внеплановые	10 369
плановые	12 761
количество случаев с выявленными нарушениями	2 531
% нарушений	10,94%
Экспертиза качества медицинской помощи	7 839
внеплановые	3 550
плановые	4 289
количество случаев с выявленными нарушениями	2 787
% нарушений	35,55%
ИТОГО	30 969

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	71
удовлетворенных в досудебном порядке	71
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.	80
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	77
имеют квалификационную категорию	61
имеют ученую степень	19

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность застрахованных лиц от 18 лет и старше, индивидуально проинформированных о возможности прохождения профилактических мероприятий, с использованием всех каналов связи всего, из них посредством:	224289
телефонной связи	10427
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	170878
электронной почты	0
почтовой рассылки	42984
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	311390
статей в печатных СМИ	288100
выступлений и роликов на телевидении и экранах	12600
выступлений на радио	6
организованных информационных кампании, выступлений	24
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)	111
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	17
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	10532
размещения видеороликов в медицинских организациях	0