

**АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Краснодарском крае**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	3920	13741	0	17661
Жалобы	0	31	0	31
Обращения за разъяснениями	3920	81	0	4001
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	23	0	23
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	14	0	14
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	0	1
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	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	9 921
внеплановые	9 408
плановые	513
количество случаев с выявленными нарушениями	993
% нарушений	10,01%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	6 146
внеплановые	5 943
плановые	203
количество случаев с выявленными нарушениями	2 437
% нарушений	39,65%
<b>ИТОГО</b>	<b>16 067</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	23
удовлетворенных в досудебном порядке	23
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.	66
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	26
имеют квалификационную категорию	16
имеют ученую степень	11

### 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>	228907
телефонной связи	703
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	166522
электронной почты	7717
почтовой рассылки	53965
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	44755
статей в печатных СМИ	30000
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	161
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)	213
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	5
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	14352
размещения видеороликов в медицинских организациях	24