

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	3923	39357	0	43280
Жалобы	0	91	0	91
Обращения за разъяснениями	3923	301	0	4224
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	0	0	0
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	39	0	39
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	9	0	9
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	2	0	2
на оказание медицинской помощи	0	19	0	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	2	0	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	5	0	5
другие причины обоснованных жалоб	0	2	0	2

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	97 834
внеплановые	77 587
плановые	20 247
количество случаев с выявленными нарушениями	9 852
% нарушений	10,07%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	24 141
внеплановые	15 606
плановые	8 535
количество случаев с выявленными нарушениями	9 312
% нарушений	38,57%
<b>ИТОГО</b>	<b>121 975</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	39
удовлетворенных в досудебном порядке	39
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	21119

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	76
специалисты эксперты	28
эксперты качества медицинской помощи	48
имеют квалификационную категорию	27
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>	345484
телефонной связи	91191
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	216039
электронной почты	974
почтовой рассылки	37280
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	15237
статей в печатных СМИ	0
выступлений и роликов на телевидении и экранах	3
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	115
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)	32
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	138
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	14949
размещения видеороликов в медицинских организациях	0