

**Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Саха (Якутия)**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	3305	9225	15	12530
Жалобы	0	24	10	24
Обращения за разъяснениями	3304	54	5	3358
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	1	0	0	1
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	19	7	19
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	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	19	7	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	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>	15 961
<i>внеплановые</i>	6 816
<i>плановые</i>	9 145
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	1 236
<i>% нарушений</i>	7,74%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	8 031
<i>внеплановые</i>	2 562
<i>плановые</i>	5 469
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	1 932
<i>% нарушений</i>	24,06%
<b>ИТОГО</b>	23 992

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	19
удовлетворенных в досудебном порядке	19
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.	65
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	61
имеют квалификационную категорию	27
имеют ученую степень	20

### 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>	149709
телефонной связи	91493
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	58216
электронной почты	0
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	6439
статей в печатных СМИ	3
выступлений и роликов на телевидении и экранах	2
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	217
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)	384
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	15
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	5779
размещения видеороликов в медицинских организациях	39