

Филиал ООО «Капитал МС» в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	9152	61142	0	70294
Жалобы	0	117	0	117
Обращения за разъяснениями	9144	116	0	9260
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	8	13	0	21
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	97	0	97
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	5	0	5
на оказание медицинской помощи	0	83	0	83
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	2	0	2
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	2	0	2
другие причины обоснованных жалоб	0	1	0	1

Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	24 759
<i>внеплановые</i>	21 341
<i>плановые</i>	3 418
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	847
<i>% нарушений</i>	3,42%
Экспертиза качества медицинской помощи	7 618
<i>внеплановые</i>	4 645
<i>плановые</i>	2 973
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	2 726
<i>% нарушений</i>	35,78%
ИТОГО	32 377

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	97
удовлетворенных в досудебном порядке	97
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	8250

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	47
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	46
имеют квалификационную категорию	23
имеют ученую степень	10

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:	196257
телефонной связи	28427
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	131741
электронной почты	556
почтовой рассылки	0
адресных обходов застрахованных лиц	33759
других информационных ресурсов	1774
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	4700
статей в печатных СМИ	31
выступлений и роликов на телевидении и экранах	0
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	3
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)	15
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	52
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	4478
размещения видеороликов в медицинских организациях	121