

Филиал ООО «Капитал МС» в Ростовской области

Обращения застрахованных лиц

| Виды обращений | Количество поступивших обращений за отчетный период | | | |
|---|---|------------|---------------|-------|
| | Устных | Письменных | По поручениям | Всего |
| Всего обращений, из них: | 7638 | 15249 | 0 | 22887 |
| Жалобы | 0 | 60 | 0 | 60 |
| Обращения за разъяснениями | 7638 | 336 | 0 | 7974 |
| 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 | 0 | 0 | 0 |
| на нарушение прав на выбор врача | 0 | 0 | 0 | 0 |
| на организацию работы медицинской организации | 0 | 3 | 0 | 3 |
| на оказание медицинской помощи | 0 | 26 | 0 | 26 |
| 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 | 2 | 0 | 2 |
| другие причины обоснованных жалоб | 0 | 0 | 0 | 0 |

Экспертная деятельность

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество |
|---|------------|
| Медико-экономическая экспертиза | 32 048 |
| <i>внеплановые</i> | 18 500 |
| <i>плановые</i> | 13 548 |
| <i>количество случаев с выявленными нарушениями</i> | 4 153 |
| <i>% нарушений</i> | 12,96% |
| Экспертиза качества медицинской помощи | 16 232 |
| <i>внеплановые</i> | 9 258 |
| <i>плановые</i> | 6 974 |
| <i>количество случаев с выявленными нарушениями</i> | 5 662 |
| <i>% нарушений</i> | 34,88% |
| ИТОГО | 48 280 |

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.) | 0 |

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

| | |
|--|-----|
| Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 134 |
| специалисты эксперты | 5 |
| эксперты качества медицинской помощи | 41 |
| имеют квалификационную категорию | 22 |
| имеют ученую степень | 15 |

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: | 415959 |
| телефонной связи | 14747 |
| sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ | 223150 |
| электронной почты | 14796 |
| почтовой рассылки | 163266 |
| адресных обходов застрахованных лиц | 0 |
| других информационных ресурсов | 0 |
| Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством: | 6168 |
| статей в печатных СМИ | 2 |
| выступлений и роликов на телевидении и экранах | 0 |
| выступлений на радио | 0 |
| организованных информационных кампании, выступлений | 19 |
| 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) | 121 |
| интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной | 13 |
| на официальных сайтах | |
| наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату) | 6000 |
| размещения видеороликов в медицинских организациях | 13 |