

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	17795	21867	0	39662
Жалобы	0	58	0	58
Обращения за разъяснениями	17795	103	0	17898
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	3	0	3
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	53	0	53
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	9	0	9
на оказание медицинской помощи	0	30	0	30
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	3	0	3
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	42 869
<i>внеплановые</i>	19 392
<i>плановые</i>	23 477
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	1 328
<i>% нарушений</i>	3,10%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	17 163
<i>внеплановые</i>	12 143
<i>плановые</i>	5 020
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	2 704
<i>% нарушений</i>	15,75%
<b>ИТОГО</b>	60 032

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	53
удовлетворенных в досудебном порядке	53
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	3830

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	106
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	66
имеют квалификационную категорию	25
имеют ученую степень	35

### 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>	347373
телефонной связи	8154
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	335594
электронной почты	0
почтовой рассылки	3625
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	23561
статей в печатных СМИ	2
выступлений и роликов на телевидении и экранах	187
выступлений на радио	0
организованных информационных кампании, выступлений	14
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)	123
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной	113
на официальных сайтах	
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	23000
размещения видеороликов в медицинских организациях	122