

**Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Мордовия**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период			
	Устных	Письменных	По поручениям	Всего
Всего обращений, из них:	17804	15299	0	33103
Жалобы	0	43	0	43
Обращения за разъяснениями	17804	417	0	18221
Предложения	0	0	0	0
Благодарности	0	3	0	3
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	32	0	32
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	7	0	7
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	22	0	22
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0	0

### Экспертная деятельность

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	32 388
<i>внеплановые</i>	14 876
<i>плановые</i>	17 512
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	1 529
<i>% нарушений</i>	4,72%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	11 598
<i>внеплановые</i>	9 832
<i>плановые</i>	1 766
<i>количество случаев с выявленными нарушениями</i>	5 077
<i>% нарушений</i>	43,77%
<b>ИТОГО</b>	43 986

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	32
удовлетворенных в досудебном порядке	32
Сумма возмещения медицинскими организациями ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	54813

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	77
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	47
имеют квалификационную категорию	36
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>	224062
телефонной связи	0
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	179419
электронной почты	1740
почтовой рассылки	42903
адресных обходов застрахованных лиц	0
других информационных ресурсов	0
<b>Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:</b>	11855
статей в печатных СМИ	5
выступлений и роликов на телевидении и экранах	3
выступлений на радио	12
организованных информационных кампании, выступлений	33
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)	68
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	149
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов - общее количество распространенной полиграфии на отчетную дату)	11584
размещения видеороликов в медицинских организациях	1