

**Филиал ООО «Капитал МС» в Краснодарском крае**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	14629	304	14933
Жалобы	0	107	107
Обращения за разъяснениями	14627	196	14823
Предложения	2	1	3

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	84	84
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	0	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0	1	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	3	3
на оказание медицинской помощи	0	78	78
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	2	2
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС	0	0	0
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	0	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>50 690</b>
целевая	31 034
плановая	19 656
количество выявленных нарушений	110
% нарушений	0,22%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>32 936</b>
целевая	14375
плановая	18561
количество выявленных нарушений	8 051
% нарушений	24,44%
<b>ИТОГО</b>	<b>83 626</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	84
удовлетворенных в досудебном порядке	84
Сумма возмещенная 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.	55
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	27
имеют квалификационную категорию	10
имеют ученую степень	7

**Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов**

Количество опрошенных застрахованных лиц	10073
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	9272
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	92
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	8863
при получении медицинской помощи стационарно	150
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	167

**Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС**

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	696731
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	695759
телефонной связи	2866
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	157026
электронной почты	0
почтовых рассылок	53207
др. информационные ресурсы	482660
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	972
статей в СМИ	4
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	751