

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	7928	97	8025
Жалобы	0	73	73
Обращения за разъяснениями	7928	24	7952
Предложения	0	0	0

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	47	47
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	0	0
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	37	37
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
на лекарственное обеспечение	0	0	0
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	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	8	8

### Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>51 786</b>
целевая	17 681
плановая	34 105
количество выявленных нарушений	24 831
% нарушений	47,95%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>21 653</b>
целевая	11670
плановая	9983
количество выявленных нарушений	11 246
% нарушений	51,94%
<b>ИТОГО</b>	<b>73 439</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	73
удовлетворенных в досудебном порядке	47
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	2842,3

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	105
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	59
имеют квалификационную категорию	23
имеют ученую степень	24

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	2390
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2379
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	637
при получении медицинской помощи амбулаторно	174
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	408
при получении медицинской помощи стационарно	584
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	576

### Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	338564
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	338421
телефонной связи	8278
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	208750
электронной почты	25
почтовых рассылок	121368
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	143
статей в СМИ	7
выступлений на ТВ	1
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	35