

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	4152	155	4307
Жалобы	5	81	86
Обращения за разъяснениями	4147	74	4221
Предложения	0	0	0

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	3	47	50
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	2	2
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	2	2
на оказание медицинской помощи	0	21	21
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	3	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	1	11	12
другие причины обоснованных жалоб	2	7	9

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>51 283</b>
целевая	25 086
плановая	26 197
количество выявленных нарушений	4 196
% нарушений	8,18%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>26 400</b>
целевая	8301
плановая	18099
количество выявленных нарушений	14 042
% нарушений	53,19%
<b>ИТОГО</b>	<b>77 683</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	86
удовлетворенных в досудебном порядке	50
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	34500

**Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц**

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	62
специалисты эксперты	27
эксперты качества медицинской помощи	34
имеют квалификационную категорию	17
имеют ученую степень	4

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	16888
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	16574
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	2406
при получении медицинской помощи амбулаторно	4577
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	8882
при получении медицинской помощи стационарно	709
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	0

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	284176
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	283929
телефонной связи	73140
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	162096
электронной почты	1
почтовых рассылок	48672
др. информационные ресурсы	20
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	247
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	1
выступлений в коллективах	5