

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	8414	807	9221
Жалобы	0	60	60
Обращения за разъяснениями	8414	747	9161
Предложения	0	0	0

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	45	46
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	12	12
на оказание медицинской помощи	0	33	33
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	1	0	1
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>32 676</b>
целевая	9 586
плановая	23 090
количество выявленных нарушений	1 041
% нарушений	3,19%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>21 185</b>
целевая	3454
плановая	17731
количество выявленных нарушений	3 553
% нарушений	16,77%
<b>ИТОГО</b>	<b>53 861</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	46
удовлетворенных в досудебном порядке	46
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.	73
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	49
имеют квалификационную категорию	4
имеют ученую степень	36

9

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	1557
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1360
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	287
при получении медицинской помощи амбулаторно	824
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	824
при получении медицинской помощи стационарно	174
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	75

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	456765
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	456684
телефонной связи	1732
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	334442
электронной почты	15
почтовых рассылок	120495
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	81
статей в СМИ	12
выступлений на ТВ	11
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	3