

**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:	11216	411	11627
Жалобы	0	50	50
Обращения за разъяснениями	11215	361	11576
Предложения	1	0	1

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	35	35
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	2	2
на оказание медицинской помощи	0	30	30
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>49 081</b>
целевая	14 091
плановая	34 990
количество выявленных нарушений	3 474
% нарушений	7,08%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>23 153</b>
целевая	8477
плановая	14676
количество выявленных нарушений	3 226
% нарушений	13,93%
<b>ИТОГО</b>	<b>72 234</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	35
удовлетворенных в досудебном порядке	35
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	46
имеют квалификационную категорию	15
имеют ученую степень	8

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	737
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	601
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	601
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	601
при получении медицинской помощи стационарно	0
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	0

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	238015
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	237869
телефонной связи	9497
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	194348
электронной почты	1460
почтовых рассылок	31367
др. информационные ресурсы	1197
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	146
статей в СМИ	7
выступлений на ТВ	80
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	5