

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	3076	102	3178
Жалобы	1	38	39
Обращения за разъяснениями	3075	64	3139
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	27	28
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	1	24	25
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	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	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>11 763</b>
целевая	7 031
плановая	4 732
количество выявленных нарушений	213
% нарушений	1,81%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>10 433</b>
целевая	4508
плановая	5925
количество выявленных нарушений	6 824
% нарушений	65,41%
<b>ИТОГО</b>	<b>22 196</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	39
удовлетворенных в досудебном порядке	28
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.	70
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	44
имеют квалификационную категорию	38
имеют ученую степень	17

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	6297
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4861
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	50
при получении медицинской помощи амбулаторно	226
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	4336
при получении медицинской помощи стационарно	169
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	80

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	264622
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	264348
телефонной связи	6275
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	172723
электронной почты	269
почтовых рассылок	68058
др. информационные ресурсы	17023
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	274
статей в СМИ	1
выступлений на ТВ	1
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	1