

**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:	5839	480	6319
Жалобы	5	316	321
Обращения за разъяснениями	5831	164	5995
Предложения	3	0	3

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	2	71	73
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	2	59	61
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	2	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	7	7
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>31 664</b>
целевая	15 043
плановая	16 621
количество выявленных нарушений	2 656
% нарушений	8,39%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>22 947</b>
целевая	9128
плановая	13819
количество выявленных нарушений	5 204
% нарушений	22,68%
<b>ИТОГО</b>	<b>54 611</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	321
удовлетворенных в досудебном порядке	73
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	47102

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	78
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	50
имеют квалификационную категорию	41
имеют ученую степень	20

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	16086
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	12159
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	589
при получении медицинской помощи амбулаторно	1126
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	8492
при получении медицинской помощи стационарно	1042
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	910

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	372506
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	372013
телефонной связи	72272
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	211906
электронной почты	716
почтовых рассылок	58230
др. информационные ресурсы	28889
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	493
статей в СМИ	176
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	46