

**Филиал ООО «Капитал МС» в Ненецком АО**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	1138	29	1167
Жалобы	0	18	18
Обращения за разъяснениями	1138	11	1149
Предложения	0	0	0

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	10	10
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	1	1
на оказание медицинской помощи	0	5	5
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	3	3
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>2 327</b>
целевая	917
плановая	1 410
количество выявленных нарушений	125
% нарушений	5,37%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>1 023</b>
целевая	607
плановая	416
количество выявленных нарушений	385
% нарушений	37,63%
<b>ИТОГО</b>	<b>3 350</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	10
удовлетворенных в досудебном порядке	10
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.	37
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	0
имеют квалификационную категорию	3
имеют ученую степень	14

4

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	1310
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	879
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	0
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	773
при получении медицинской помощи стационарно	140
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	68

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	8803
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	8792
телефонной связи	428
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	6916
электронной почты	0
почтовых рассылок	1448
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	11
статей в СМИ	3
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0