

**Филиал ООО «Капитал МС» в ХМАО-Югре**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	4274	60	4334
Жалобы	2	20	22
Обращения за разъяснениями	4272	40	4312
Предложения	0	0	0

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	2	18	20
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	0	0
на оказание медицинской помощи	1	17	18
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	0	0
другие причины обоснованных жалоб	1	1	2

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>9 000</b>
целевая	2 690
плановая	6 310
количество выявленных нарушений	1 580
% нарушений	17,56%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>4 131</b>
целевая	1 809
плановая	2 322
количество выявленных нарушений	2 876
% нарушений	69,62%
<b>ИТОГО</b>	<b>13 131</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	20
удовлетворенных в досудебном порядке	20
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.	52
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	44
имеют квалификационную категорию	41
имеют ученую степень	10

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	390
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	308
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	77
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	123
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	110

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	151234
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	137797
телефонной связи	18861
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	110964
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	7972
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	13437
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0