

**Филиал ООО «Капитал МС» в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	103190	2091	105281
Жалобы	1	563	564
Обращения за разъяснениями	103158	1510	104668
Предложения	31	18	49

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	496	497
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	1	1
на организацию работы медицинской организации	0	83	83
на оказание медицинской помощи	1	392	393
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	1	1
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	16	16
другие причины обоснованных жалоб	0	3	3

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>90 551</b>
целевая	49 321
плановая	41 230
количество выявленных нарушений	4 770
% нарушений	5,27%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>51 033</b>
целевая	13914
плановая	37119
количество выявленных нарушений	8 605
% нарушений	16,86%
<b>ИТОГО</b>	<b>141 584</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	497
удовлетворенных в досудебном порядке	497
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	17807

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	108
специалисты эксперты	12
эксперты качества медицинской помощи	96
имеют квалификационную категорию	57
имеют ученую степень	26

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	28493
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	27628
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	200
при получении медицинской помощи амбулаторно	253
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	26702
при получении медицинской помощи стационарно	318
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	155

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	1461306
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	1461169
телефонной связи	403909
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	748762
электронной почты	7502
почтовых рассылок	15517
др. информационные ресурсы	285479
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	137
статей в СМИ	1
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0