

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	9685	79	9764
Жалобы	0	79	79
Обращения за разъяснениями	9682	0	9682
Предложения	3	0	3

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	37	37
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	13	13
на оказание медицинской помощи	0	19	19
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
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	2	2
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>32 844</b>
целевая	12 059
плановая	20 785
количество выявленных нарушений	2 784
% нарушений	8,48%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>15 614</b>
целевая	5992
плановая	9622
количество выявленных нарушений	3 063
% нарушений	19,62%
<b>ИТОГО</b>	<b>48 458</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	37
удовлетворенных в досудебном порядке	37
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.	90
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	50
имеют квалификационную категорию	34
имеют ученую степень	17

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	3655
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2673
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	667
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1296
при получении медицинской помощи стационарно	115
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	100

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	101575
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	101226
телефонной связи	6951
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	70913
электронной почты	162
почтовых рассылок	23131
др. информационные ресурсы	69
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	349
статей в СМИ	8
выступлений на ТВ	5
выступлений на радио	2
выступлений в коллективах	235