

**Филиал ООО «Капитал МС» в Удмуртской Республике**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	144915	134	145049
Жалобы	3	63	66
Обращения за разъяснениями	144912	69	144981
Предложения	0	2	2

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	2	61	63
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	10	10
на оказание медицинской помощи	1	23	24
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	2	2
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	24	24
другие причины обоснованных жалоб	1	2	3

### Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>42 236</b>
целевая	24 482
плановая	17 754
количество выявленных нарушений	4 267
% нарушений	10,10%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>20 672</b>
целевая	11587
плановая	9085
количество выявленных нарушений	3 340
% нарушений	16,16%
<b>ИТОГО</b>	<b>62 908</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	63
удовлетворенных в досудебном порядке	63
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	7350

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	129
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	62
имеют квалификационную категорию	57
имеют ученую степень	25

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	21945
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	19378
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	194
при получении медицинской помощи амбулаторно	404
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	18170
при получении медицинской помощи стационарно	388
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	222

### Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	261088
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	260787
телефонной связи	10760
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	223279
электронной почты	0
почтовых рассылок	26748
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	301
статей в СМИ	3
выступлений на ТВ	1
выступлений на радио	32
выступлений в коллективах	40