

**Филиал ООО «Капитал МС» в Пермском крае**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	36554	524	37078
Жалобы	0	223	223
Обращения за разъяснениями	36554	301	36855
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	160	160
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	18	18
на оказание медицинской помощи	0	129	129
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	10	10
другие причины обоснованных жалоб	0	2	2

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>173 895</b>
целевая	89 791
плановая	84 104
количество выявленных нарушений	46 858
% нарушений	26,95%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>123 241</b>
целевая	19502
плановая	103739
количество выявленных нарушений	37 123
% нарушений	30,12%
<b>ИТОГО</b>	<b>297 136</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	160
удовлетворенных в досудебном порядке	160
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	35392

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	98
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	60
имеют квалификационную категорию	60
имеют ученую степень	18

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	17145
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	14285
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	1677
при получении медицинской помощи амбулаторно	11783
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	8263
при получении медицинской помощи стационарно	1050
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	432

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	379554
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	379098
телефонной связи	105681
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	232370
электронной почты	0
почтовых рассылок	39699
др. информационные ресурсы	1348
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	456
статей в СМИ	9
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	384