

**Филиал ООО «Капитал МС» в г.Москве**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	56210	794	57004
Жалобы	0	248	248
Обращения за разъяснениями	56210	546	56756
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	192	192
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	6	6
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	79	79
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	13	13
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	94	94

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>92 383</b>
целевая	40 354
плановая	52 029
количество выявленных нарушений	30 231
% нарушений	32,72%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>37 201</b>
целевая	13745
плановая	23456
количество выявленных нарушений	10 459
% нарушений	28,11%
<b>ИТОГО</b>	<b>129 584</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	248
удовлетворенных в досудебном порядке	192
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.	170
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	42
имеют квалификационную категорию	22
имеют ученую степень	20

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	1779
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1411
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	82
при получении медицинской помощи амбулаторно	142
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	906
при получении медицинской помощи стационарно	140
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	141

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	216880
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	215995
телефонной связи	44557
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	171438
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	885
статей в СМИ	10
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	33