

**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:	19943	443	20386
Жалобы	0	87	87
Обращения за разъяснениями	19939	298	20237
Предложения	4	58	62

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	66	66
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	1	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	21	21
на оказание медицинской помощи	0	34	34
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	2	2
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	5	5
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

### Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>58 809</b>
целевая	39 709
плановая	19 100
количество выявленных нарушений	4 311
% нарушений	7,33%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>45 699</b>
целевая	24323
плановая	21376
количество выявленных нарушений	12 042
% нарушений	26,35%
<b>ИТОГО</b>	<b>104 508</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	66
удовлетворенных в досудебном порядке	66
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	9865

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	133
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	86
имеют квалификационную категорию	79
имеют ученую степень	33

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	56463
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	50703
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	393
при получении медицинской помощи амбулаторно	700
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	48072
при получении медицинской помощи стационарно	828
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	710

### Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	470800
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	470435
телефонной связи	1429
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	437899
электронной почты	0
почтовых рассылок	31107
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	365
статей в СМИ	13
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	62