

**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:	18601	437	19038
Жалобы	0	84	84
Обращения за разъяснениями	18581	272	18853
Предложения	20	81	101

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	60	60
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	9	9
на оказание медицинской помощи	0	39	39
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	1
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	4	4
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	6	6
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>82 627</b>
целевая	44 691
плановая	37 936
количество выявленных нарушений	7 080
% нарушений	8,57%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>27 738</b>
целевая	7304
плановая	20434
количество выявленных нарушений	9 299
% нарушений	33,52%
<b>ИТОГО</b>	<b>110 365</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	60
удовлетворенных в досудебном порядке	60
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	4760

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	115
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	71
имеют квалификационную категорию	4
имеют ученую степень	60
	29

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	54776
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	48738
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	333
при получении медицинской помощи амбулаторно	765
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	46158
при получении медицинской помощи стационарно	894
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	588

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	621271
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	620922
телефонной связи	2027
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	573825
электронной почты	0
почтовых рассылок	45070
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	349
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	101