

**Филиал ООО «Капитал МС» в Пензенской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	19057	141	19198
Жалобы	0	78	78
Обращения за разъяснениями	19057	63	19120
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	34	34
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	0	0
на оказание медицинской помощи	0	18	18
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	2	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	2	2
другие причины обоснованных жалоб	0	12	12

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>47 627</b>
целевая	17 539
плановая	30 088
количество выявленных нарушений	10 202
% нарушений	21,42%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>42 724</b>
целевая	14825
плановая	27899
количество выявленных нарушений	17 731
% нарушений	41,50%
<b>ИТОГО</b>	<b>90 351</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	34
удовлетворенных в досудебном порядке	34
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	2500

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	69
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	64
имеют квалификационную категорию	54
имеют ученую степень	2

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	14707
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	12690
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	176
при получении медицинской помощи амбулаторно	230
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	11699
при получении медицинской помощи стационарно	288
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	297

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	359567
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	358293
телефонной связи	35849
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	98559
электронной почты	0
почтовых рассылок	79015
др. информационные ресурсы	144870
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	1274
статей в СМИ	42
выступлений на ТВ	252
выступлений на радио	26
выступлений в коллективах	737