

**Филиал ООО «Капитал МС» в Еврейской АО**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	3708	55	3763
Жалобы	0	32	32
Обращения за разъяснениями	3708	23	3731
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	24	24
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	19	19
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	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	2	2
другие причины обоснованных жалоб	0	3	3

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>27 158</b>
целевая	24 378
плановая	2 780
количество выявленных нарушений	977
% нарушений	3,60%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>6 283</b>
целевая	3242
плановая	3041
количество выявленных нарушений	2 389
% нарушений	38,02%
<b>ИТОГО</b>	<b>33 441</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	24
удовлетворенных в досудебном порядке	24
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.	47
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	32
имеют квалификационную категорию	23
имеют ученую степень	12

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	1668
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1274
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	44
при получении медицинской помощи амбулаторно	1161
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1099
при получении медицинской помощи стационарно	59
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	17

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	38943
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	38828
телефонной связи	0
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	19155
электронной почты	0
почтовых рассылок	10517
др. информационные ресурсы	9156
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	115
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	2
выступлений на радио	12
выступлений в коллективах	56