

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	15686	134	15820
Жалобы	3	39	42
Обращения за разъяснениями	15683	95	15778
Предложения	0	0	0

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	3	34	37
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	1	5	6
на оказание медицинской помощи	1	24	25
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	1	0	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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	3	3
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>47 658</b>
целевая	42 573
плановая	5 085
количество выявленных нарушений	813
% нарушений	1,71%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>14 690</b>
целевая	10920
плановая	3770
количество выявленных нарушений	2 804
% нарушений	19,09%
<b>ИТОГО</b>	<b>62 348</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	37
удовлетворенных в досудебном порядке	37
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	25815

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	95
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	44
имеют квалификационную категорию	26
имеют ученую степень	15

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	4861
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	3986
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	981
при получении медицинской помощи амбулаторно	1195
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	450
при получении медицинской помощи стационарно	868
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	942

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	203963
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	203934
телефонной связи	9001
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	177408
электронной почты	0
почтовых рассылок	4934
др. информационные ресурсы	12591
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	29
статей в СМИ	28
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0