

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	27034	24558	51592
Жалобы	1	74	75
Обращения за разъяснениями	27033	24484	51517
Предложения	0	0	0

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	48	49
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	1	1
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	10	10
на оказание медицинской помощи	1	32	33
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	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	0	0

### Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>47 598</b>
целевая	25 528
плановая	22 070
количество выявленных нарушений	2 848
% нарушений	5,98%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>20 688</b>
целевая	11295
плановая	9393
количество выявленных нарушений	4 690
% нарушений	22,67%
<b>ИТОГО</b>	<b>68 286</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	49
удовлетворенных в досудебном порядке	49
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.	61
специалисты эксперты	0
эксперты качества медицинской помощи	35
имеют квалификационную категорию	0
имеют ученую степень	10

4

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	30276
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	23495
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	2473
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	19036
при получении медицинской помощи стационарно	1066
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	920

### Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	579525
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	579391
телефонной связи	194659
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	308087
электронной почты	0
почтовых рассылок	5022
др. информационные ресурсы	71623
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	134
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	49