

**Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Бурятия**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	7485	20537	28022
Жалобы	0	113	113
Обращения за разъяснениями	7485	20424	27909
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	76	76
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	4	4
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	3	3
на оказание медицинской помощи	0	58	58
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	10	10
другие причины обоснованных жалоб	0	1	1

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>33 522</b>
целевая	2 987
плановая	30 535
количество выявленных нарушений	12 885
% нарушений	38,44%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>21 284</b>
целевая	3321
плановая	17963
количество выявленных нарушений	13 127
% нарушений	61,68%
<b>ИТОГО</b>	<b>54 806</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	76
удовлетворенных в досудебном порядке	76
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	58974

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	171
специалисты эксперты	11
эксперты качества медицинской помощи	126
имеют квалификационную категорию	93
имеют ученую степень	29

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	2162
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	1966
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	630
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	0
при получении медицинской помощи стационарно	673
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	663

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	259214
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	258869
телефонной связи	14019
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	158412
электронной почты	0
почтовых рассылок	21992
др. информационные ресурсы	64446
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	345
статей в СМИ	8
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	2
выступлений в коллективах	304