

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	66440	481	66921
Жалобы	0	188	188
Обращения за разъяснениями	66423	293	66716
Предложения	17	0	17

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	169	169
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	14	14
на оказание медицинской помощи	0	39	39
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	109	109
другие причины обоснованных жалоб	0	7	7

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>199 243</b>
целевая	140 203
плановая	59 040
количество выявленных нарушений	46 710
% нарушений	23,44%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>98 920</b>
целевая	45143
плановая	53777
количество выявленных нарушений	28 209
% нарушений	28,52%
<b>ИТОГО</b>	<b>298 163</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	188
удовлетворенных в досудебном порядке	169
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	1086065

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	140
специалисты эксперты	7
эксперты качества медицинской помощи	53
имеют квалификационную категорию	40
имеют ученую степень	18

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	16417
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	11789
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	1731
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	6597
при получении медицинской помощи стационарно	1739
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1722

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	1203598
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	1047514
телефонной связи	44510
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	807285
электронной почты	63
почтовых рассылок	195655
др. информационные ресурсы	1
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	156084
статей в СМИ	36
выступлений на ТВ	148566
выступлений на радио	7137
выступлений в коллективах	93