

**Филиал ООО «Капитал МС» во Владимирской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	8642	285	8927
Жалобы	120	98	218
Обращения за разъяснениями	8522	187	8709
Предложения	0	0	0

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	98	60	158
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	18	2	20
на оказание медицинской помощи	67	32	99
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	2	0	2
на лекарственное обеспечение	1	13	14
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	7	4	11
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	1	4	5
другие причины обоснованных жалоб	2	5	7

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>77 398</b>
целевая	59 473
плановая	17 925
количество выявленных нарушений	24 439
% нарушений	31,58%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>36 029</b>
целевая	22382
плановая	13647
количество выявленных нарушений	11 691
% нарушений	32,45%
<b>ИТОГО</b>	<b>113 427</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	158
удовлетворенных в досудебном порядке	158
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.	75
специалисты эксперты	44
эксперты качества медицинской помощи	42
имеют квалификационную категорию	40
имеют ученую степень	2

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	13488
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	10990
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	225
при получении медицинской помощи амбулаторно	4999
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	5090
при получении медицинской помощи стационарно	502
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	174

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	479399
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	479125
телефонной связи	23953
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	359166
электронной почты	0
почтовых рассылок	92986
др. информационные ресурсы	3020
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	274
статей в СМИ	6
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	172