

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	4500	27400	31900
Жалобы	0	54	54
Обращения за разъяснениями	4500	27346	31846
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	32	32
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	0	0
на оказание медицинской помощи	0	25	25
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	1	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	0	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	6	6
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>43 541</b>
целевая	11 258
плановая	32 283
количество выявленных нарушений	5 912
% нарушений	13,58%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>24 118</b>
целевая	3873
плановая	20245
количество выявленных нарушений	3 804
% нарушений	15,77%
<b>ИТОГО</b>	<b>67 659</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	32
удовлетворенных в досудебном порядке	32
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	29240

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	81
специалисты эксперты	6
эксперты качества медицинской помощи	52
имеют квалификационную категорию	28
имеют ученую степень	32

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	5707
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4399
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	683
при получении медицинской помощи амбулаторно	1219
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1839
при получении медицинской помощи стационарно	434
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	224

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	96146
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	96066
телефонной связи	2083
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	80974
электронной почты	0
почтовых рассылок	12833
др. информационные ресурсы	176
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	80
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	21