

**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:	91527	372	91899
Жалобы	1	202	203
Обращения за разъяснениями	91505	157	91662
Предложения	21	13	34

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	144	145
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	1	7	8
на оказание медицинской помощи	0	24	24
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	80	80
другие причины обоснованных жалоб	0	33	33

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>231 090</b>
целевая	154 661
плановая	76 429
количество выявленных нарушений	62 483
% нарушений	27,04%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>94 441</b>
целевая	41176
плановая	53265
количество выявленных нарушений	24 866
% нарушений	26,33%
<b>ИТОГО</b>	<b>325 531</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	203
удовлетворенных в досудебном порядке	145
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	898878,42

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	205
специалисты эксперты	10
эксперты качества медицинской помощи	41
имеют квалификационную категорию	31
имеют ученую степень	15

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	24641
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	18633
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	1744
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	13644
при получении медицинской помощи стационарно	1681
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1564

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	1438422
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	1344205
телефонной связи	16269
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	1056640
электронной почты	0
почтовых рассылок	271092
др. информационные ресурсы	204
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	94217
статей в СМИ	45
выступлений на ТВ	88213
выступлений на радио	4736
выступлений в коллективах	999