

**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:	47295	522	47817
Жалобы	0	230	230
Обращения за разъяснениями	47275	292	47567
Предложения	20	0	20

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	203	203
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	49	49
на оказание медицинской помощи	0	71	71
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	2	2
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	81	81
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>149 555</b>
целевая	84 617
плановая	64 938
количество выявленных нарушений	38 495
% нарушений	25,74%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>69 835</b>
целевая	29618
плановая	40217
количество выявленных нарушений	23 536
% нарушений	33,70%
<b>ИТОГО</b>	<b>219 390</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	203
удовлетворенных в досудебном порядке	203
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	647885

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	152
специалисты эксперты	9
эксперты качества медицинской помощи	64
имеют квалификационную категорию	9
имеют ученую степень	40
	23

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	15254
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	10952
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	1757
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	5739
при получении медицинской помощи стационарно	1711
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1745

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	1437496
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	1431610
телефонной связи	162092
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	1099955
электронной почты	0
почтовых рассылок	169556
др. информационные ресурсы	7
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	5886
статей в СМИ	19
выступлений на ТВ	303
выступлений на радио	5140
выступлений в коллективах	172