

**Филиал ООО «Капитал МС» в Алтайском крае**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	11702	72	11774
Жалобы	0	44	44
Обращения за разъяснениями	11701	28	11729
Предложения	1	0	1

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	31	31
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	22	22
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	2	2
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	7	7
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>70 630</b>
целевая	41 790
плановая	28 840
количество выявленных нарушений	11 371
% нарушений	16,10%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>36 641</b>
целевая	14753
плановая	21888
количество выявленных нарушений	8 199
% нарушений	22,38%
<b>ИТОГО</b>	<b>107 271</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	31
удовлетворенных в досудебном порядке	31
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	15457,2

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	156
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	82
имеют квалификационную категорию	55
имеют ученую степень	29

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	31819
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	26281
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	18682
при получении медицинской помощи амбулаторно	1884
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	5516
при получении медицинской помощи стационарно	75
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	24

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	431277
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	430813
телефонной связи	67409
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	357674
электронной почты	730
почтовых рассылок	5000
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	464
статей в СМИ	85
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	5
выступлений в коллективах	248