

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	5887	55	5942
Жалобы	0	25	25
Обращения за разъяснениями	5887	30	5917
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	14	14
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	1	1
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	2	2
на оказание медицинской помощи	0	9	9
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	1	1
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>30 666</b>
целевая	24 551
плановая	6 115
количество выявленных нарушений	4 898
% нарушений	15,97%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>16 582</b>
целевая	11421
плановая	5161
количество выявленных нарушений	3 730
% нарушений	22,49%
<b>ИТОГО</b>	<b>47 248</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	14
удовлетворенных в досудебном порядке	14
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.	71
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	43
имеют квалификационную категорию	25
имеют ученую степень	13

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	22331
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	17840
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	885
при получении медицинской помощи амбулаторно	11641
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	2189
при получении медицинской помощи стационарно	1554
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1571

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	173650
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	172835
телефонной связи	9588
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	86584
электронной почты	0
почтовых рассылок	15078
др. информационные ресурсы	61585
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	815
статей в СМИ	6
выступлений на ТВ	1
выступлений на радио	1
выступлений в коллективах	745