

**Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Мордовия**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	15887	247	16134
Жалобы	0	40	40
Обращения за разъяснениями	15887	207	16094
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	33	33
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	4	4
на оказание медицинской помощи	0	9	9
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	20	20
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>28 513</b>
целевая	12 572
плановая	15 941
количество выявленных нарушений	1 216
% нарушений	4,26%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>10 583</b>
целевая	4753
плановая	5830
количество выявленных нарушений	3 353
% нарушений	31,68%
<b>ИТОГО</b>	<b>39 096</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	33
удовлетворенных в досудебном порядке	33
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	451371,3

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	69
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	47
имеют квалификационную категорию	4
имеют ученую степень	36
	13

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	8331
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	6543
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	699
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	5047
при получении медицинской помощи стационарно	461
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	336

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	236538
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	236498
телефонной связи	911
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	189125
электронной почты	1278
почтовых рассылок	45184
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	40
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	12
выступлений в коллективах	22