

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	5886	77	5963
Жалобы	0	38	38
Обращения за разъяснениями	5886	39	5925
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	24	24
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	10	10
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	14	14
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>16 368</b>
целевая	11 769
плановая	4 599
количество выявленных нарушений	2 519
% нарушений	15,39%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>12 345</b>
целевая	4036
плановая	8309
количество выявленных нарушений	3 877
% нарушений	31,41%
<b>ИТОГО</b>	<b>28 713</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	24
удовлетворенных в досудебном порядке	24
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	46934

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	58
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	34
имеют квалификационную категорию	25
имеют ученую степень	10

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	5551
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	3840
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	56
при получении медицинской помощи амбулаторно	2123
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1408
при получении медицинской помощи стационарно	253
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	0

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	143886
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	143796
телефонной связи	5403
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	64367
электронной почты	0
почтовых рассылок	12526
др. информационные ресурсы	61500
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	90
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	1
выступлений в коллективах	39