

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	4126	365	4491
Жалобы	0	236	236
Обращения за разъяснениями	4125	129	4254
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	182	182
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	3	3
на оказание медицинской помощи	0	123	123
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	3	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	45	45
другие причины обоснованных жалоб	0	6	6

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>212 199</b>
целевая	199 607
плановая	12 592
количество выявленных нарушений	526
% нарушений	0,25%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>25 224</b>
целевая	8765
плановая	16459
количество выявленных нарушений	5 935
% нарушений	23,53%
<b>ИТОГО</b>	<b>237 423</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	182
удовлетворенных в досудебном порядке	182
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	128765

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	143
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	99
имеют квалификационную категорию	81
имеют ученую степень	21

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	18077
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	13770
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	38
при получении медицинской помощи амбулаторно	1135
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	12071
при получении медицинской помощи стационарно	321
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	205

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	236721
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	236308
телефонной связи	692
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	220107
электронной почты	598
почтовых рассылок	4000
др. информационные ресурсы	10911
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	413
статей в СМИ	20
выступлений на ТВ	9
выступлений на радио	142
выступлений в коллективах	9