

**Филиал ООО «Капитал МС» в Ненецком АО**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	1022	26	1048
Жалобы	0	26	26
Обращения за разъяснениями	1022	0	1022
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	16	16
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	16	16
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	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>3 628</b>
целевая	924
плановая	2 704
количество выявленных нарушений	619
% нарушений	17,06%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>2 584</b>
целевая	655
плановая	1929
количество выявленных нарушений	1 001
% нарушений	38,74%
<b>ИТОГО</b>	<b>6 212</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	16
удовлетворенных в досудебном порядке	16
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.	44
специалисты эксперты	3
эксперты качества медицинской помощи	35
имеют квалификационную категорию	26
имеют ученую степень	14

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	1380
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	860
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	179
при получении медицинской помощи амбулаторно	32
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	664
при получении медицинской помощи стационарно	16
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	14

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	16209
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	16194
телефонной связи	3087
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	10951
электронной почты	0
почтовых рассылок	2156
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	15
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	2