

**Филиал ООО «Капитал МС» в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	5778	269	6047
Жалобы	0	73	73
Обращения за разъяснениями	5778	193	5971
Предложения	0	3	3

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	66	66
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	1	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	7	7
на оказание медицинской помощи	0	56	56
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	2	2
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>18 003</b>
целевая	13 230
плановая	4 773
количество выявленных нарушений	725
% нарушений	4,03%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>9 128</b>
целевая	3297
плановая	5831
количество выявленных нарушений	749
% нарушений	8,21%
<b>ИТОГО</b>	<b>27 131</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	66
удовлетворенных в досудебном порядке	66
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	8500

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	66
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	55
имеют квалификационную категорию	26
имеют ученую степень	14

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	12055
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	11551
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	447
при получении медицинской помощи амбулаторно	693
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	8962
при получении медицинской помощи стационарно	872
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	577

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	140111
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	140094
телефонной связи	12593
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	68802
электронной почты	0
почтовых рассылок	2615
др. информационные ресурсы	56084
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	17
статей в СМИ	1
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0