

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	6693	15492	22185
Жалобы	0	59	59
Обращения за разъяснениями	6693	15433	22126
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	36	36
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	33	33
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	3	3

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>28 994</b>
целевая	10 410
плановая	18 584
количество выявленных нарушений	1 869
% нарушений	6,45%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>17 886</b>
целевая	14305
плановая	3581
количество выявленных нарушений	3 616
% нарушений	20,22%
<b>ИТОГО</b>	<b>46 880</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	36
удовлетворенных в досудебном порядке	36
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.	88
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	59
имеют квалификационную категорию	5
имеют ученую степень	18
	30

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	5836
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4410
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	558
при получении медицинской помощи амбулаторно	1261
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1839
при получении медицинской помощи стационарно	483
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	269

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	117745
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	117519
телефонной связи	1162
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	115879
электронной почты	0
почтовых рассылок	478
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	226
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	150
выступлений в коллективах	7