

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	8143	107	8250
Жалобы	6	64	70
Обращения за разъяснениями	8137	43	8180
Предложения	0	0	0

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	2	31	33
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	1	0	1
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	2	2
на оказание медицинской помощи	0	20	20
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	0	0
другие причины обоснованных жалоб	1	8	9

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>48 471</b>
целевая	11 885
плановая	36 586
количество выявленных нарушений	23 422
% нарушений	48,32%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>32 114</b>
целевая	6495
плановая	25619
количество выявленных нарушений	16 871
% нарушений	52,53%
<b>ИТОГО</b>	<b>80 585</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	70
удовлетворенных в досудебном порядке	33
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.	95
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	48
имеют квалификационную категорию	16
имеют ученую степень	16

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	2195
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2150
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	436
при получении медицинской помощи амбулаторно	356
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	207
при получении медицинской помощи стационарно	580
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	571

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	240164
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	240044
телефонной связи	768
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	153182
электронной почты	4
почтовых рассылок	86090
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	120
статей в СМИ	4
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	39