

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	2322	70	2392
Жалобы	0	55	55
Обращения за разъяснениями	2322	15	2337
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	41	41
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	5	5
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	36	36
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

### Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>19 404</b>
целевая	3 484
плановая	15 920
количество выявленных нарушений	3 828
% нарушений	19,73%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>13 427</b>
целевая	2642
плановая	10785
количество выявленных нарушений	4 246
% нарушений	31,62%
<b>ИТОГО</b>	<b>32 831</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	41
удовлетворенных в досудебном порядке	41
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	184737

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	34
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	23
имеют квалификационную категорию	23
имеют ученую степень	5

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	6939
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	6078
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	1464
при получении медицинской помощи амбулаторно	437
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	2564
при получении медицинской помощи стационарно	839
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	774

### Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	142867
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	142595
телефонной связи	5351
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	133382
электронной почты	50
почтовых рассылок	512
др. информационные ресурсы	3300
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	272
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0