

**ООО «Капитал МС»**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	689634	58098	747732
Жалобы	141	4423	4564
Обращения за разъяснениями	689425	53587	743012
Предложения	68	88	156

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	114	3307	3421
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	3	3
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	0	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0	23	23
на нарушение прав на выбор врача	0	1	1
на организацию работы медицинской организации	21	299	320
на оказание медицинской помощи	76	2191	2267
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	3	13	16
на лекарственное обеспечение	1	59	60
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	7	86	93
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	2	391	393
другие причины обоснованных жалоб	4	241	245

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>2 717 562</b>
целевая	1 734 209
плановая	983 353
количество выявленных нарушений	298 049
% нарушений	10,97%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>1 251 733</b>
целевая	471484
плановая	780249
количество выявленных нарушений	321 909
% нарушений	25,72%
<b>ИТОГО</b>	<b>3 969 295</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	3828
удовлетворенных в досудебном порядке	3417
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	1746908,06

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	3452
специалисты эксперты	238
эксперты качества медицинской помощи	2137
имеют квалификационную категорию	1333
имеют ученую степень	562

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	466126
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	388863
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	31178
при получении медицинской помощи амбулаторно	74105
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	259046
при получении медицинской помощи стационарно	20302
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	15871

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	15148596
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	14878497
телефонной связи	1560474
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	10123310
электронной почты	138236
почтовых рассылок	1454888
др. информационные ресурсы	1601589
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	270099
статей в СМИ	620
выступлений на ТВ	149121
выступлений на радио	8001
выступлений в коллективах	44086