

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	7981	331	8312
Жалобы	0	162	162
Обращения за разъяснениями	7981	169	8150
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	119	119
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	4	4
на оказание медицинской помощи	0	104	104
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	4	4
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	7	7
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>171 179</b>
целевая	146 180
плановая	24 999
количество выявленных нарушений	955
% нарушений	0,56%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>21 767</b>
целевая	4580
плановая	17187
количество выявленных нарушений	7 959
% нарушений	36,56%
<b>ИТОГО</b>	<b>192 946</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	119
удовлетворенных в досудебном порядке	119
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	19190

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	123
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	93
имеют квалификационную категорию	2
имеют ученую степень	65

21

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	36662
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	32608
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	808
при получении медицинской помощи амбулаторно	3060
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	26112
при получении медицинской помощи стационарно	1409
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1219

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	409097
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	407960
телефонной связи	628
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	332578
электронной почты	952
почтовых рассылок	37868
др. информационные ресурсы	35934
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	1137
статей в СМИ	12
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	704
выступлений в коллективах	29