

**Филиал ООО «Капитал МС» в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	112602	1866	114468
Жалобы	0	600	600
Обращения за разъяснениями	112542	1246	113788
Предложения	60	20	80

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	447	447
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	66	66
на оказание медицинской помощи	0	363	363
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	6	6
на лекарственное обеспечение	0	1	1
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	3	3
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	8	8
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>84 759</b>
целевая	51 527
плановая	33 232
количество выявленных нарушений	4 862
% нарушений	5,74%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>33 755</b>
целевая	29509
плановая	4246
количество выявленных нарушений	9 406
% нарушений	27,87%
<b>ИТОГО</b>	<b>118 514</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	447
удовлетворенных в досудебном порядке	447
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	4720

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	92
специалисты эксперты	12
эксперты качества медицинской помощи	80
имеют квалификационную категорию	12
имеют ученую степень	50

27

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	50460
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	49095
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	200
при получении медицинской помощи амбулаторно	3574
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	44951
при получении медицинской помощи стационарно	236
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	134

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	2231784
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	2231647
телефонной связи	814915
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	1139032
электронной почты	12293
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	265407
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	137
статей в СМИ	1
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0