

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	33636	188	33824
Жалобы	1	121	122
Обращения за разъяснениями	33634	64	33698
Предложения	1	3	4

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	102	103
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	2	2
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	1	21	22
на оказание медицинской помощи	0	61	61
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	2	2
на лекарственное обеспечение	0	6	6
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	7	7
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	3	3
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>72 503</b>
целевая	39 892
плановая	32 611
количество выявленных нарушений	19 006
% нарушений	26,21%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>48 367</b>
целевая	25094
плановая	23273
количество выявленных нарушений	13 025
% нарушений	26,93%
<b>ИТОГО</b>	<b>120 870</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	103
удовлетворенных в досудебном порядке	103
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	700

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	108
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	54
имеют квалификационную категорию	14
имеют ученую степень	13

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	7810
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	5421
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	198
при получении медицинской помощи амбулаторно	5200
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	5200
при получении медицинской помощи стационарно	100
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	121

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	920259
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	920002
телефонной связи	157867
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	519675
электронной почты	986
почтовых рассылок	24879
др. информационные ресурсы	216595
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	257
статей в СМИ	3
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	13