

**Филиал ООО «Капитал МС» в г.Москве**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	74486	1723	76209
Жалобы	0	294	294
Обращения за разъяснениями	74486	1429	75915
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	211	211
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	12	12
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	86	86
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	15	15
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	4	4
другие причины обоснованных жалоб	0	94	94

### Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>88 145</b>
целевая	33 357
плановая	54 788
количество выявленных нарушений	18 003
% нарушений	20,42%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>56 937</b>
целевая	17671
плановая	39266
количество выявленных нарушений	11 121
% нарушений	19,53%
<b>ИТОГО</b>	<b>145 082</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	294
удовлетворенных в досудебном порядке	211
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	0

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	170
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	44
имеют квалификационную категорию	12
имеют ученую степень	12

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	5269
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	5045
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	86
при получении медицинской помощи амбулаторно	3063
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1080
при получении медицинской помощи стационарно	525
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	291

### Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	351643
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	350705
телефонной связи	48607
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	302098
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	938
статей в СМИ	25
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	71