

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

**Обращения застрахованных лиц**

| Виды обращений             | Количество поступивших обращений за отчетный период |            |       |
|----------------------------|---|------------|-------|
|                            | Устных  | Письменных | Всего |
| Всего обращений, из них:   | 66440   | 481        | 66921 |
| Жалобы                     | 0   | 188        | 188   |
| Обращения за разъяснениями | 66423   | 293        | 66716 |
| Предложения                | 17  | 0          | 17    |

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

| Виды обращений  | Количество |            |       |
|---|------------|------------|-------|
|   | Устных     | Письменных | Всего |
| Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.   | 0          | 169        | 169   |
| 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          | 14         | 14    |
| на оказание медицинской помощи  | 0          | 39         | 39    |
| 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          | 0          | 0     |
| на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой | 0          | 109        | 109   |
| другие причины обоснованных жалоб   | 0          | 7          | 7     |

**Экспертиза**

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество     |
|---|----------------|
| <b>Медико-экономическая экспертиза</b>                  | <b>199 243</b> |
| целевая   | 140 203        |
| плановая  | 59 040         |
| количество выявленных нарушений                         | 46 710         |
| % нарушений   | 23,44%         |
| <b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>           | <b>98 920</b>  |
| целевая   | 45143          |
| плановая  | 53777          |
| количество выявленных нарушений                         | 28 209         |
| % нарушений   | 28,52%         |
| <b>ИТОГО</b>  | <b>298 163</b> |

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

|   |         |
|---|---------|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе:                           | 188     |
| удовлетворенных в досудебном порядке                                      | 169     |
| Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.) | 1086065 |

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

|  |     |
|--|-----|
| Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч. | 140 |
| специалисты эксперты   | 7   |
| эксперты качества медицинской помощи   | 53  |
| имеют квалификационную категорию   | 40  |
| имеют ученую степень   | 18  |

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

|  |       |
|--|-------|
| Количество опрошенных застрахованных лиц   | 16417 |
| удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:   | 11789 |
| при получении медицинской помощи вне медицинской организации   | 0     |
| при получении медицинской помощи амбулаторно   | 1731  |
| при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники) | 6597  |
| при получении медицинской помощи стационарно   | 1739  |
| при получении медицинской помощи в дневных стационарах   | 1722  |

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

|   |         |
|---|---------|
| Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе | 1203598 |
| индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:       | 1047514 |
| телефонной связи  | 44510   |
| SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы                        | 807285  |
| электронной почты   | 63      |
| почтовых рассылок   | 195655  |
| др. информационные ресурсы  | 1       |
| Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:            | 156084  |
| статей в СМИ  | 36      |
| выступлений на ТВ   | 148566  |
| выступлений на радио  | 7137    |
| выступлений в коллективах   | 93      |