

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	1277	35	1312
Жалобы	0	27	27
Обращения за разъяснениями	1277	3	1280
Предложения	0	5	5

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	16	16
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	0	0
на оказание медицинской помощи	0	12	12
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	2	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	2	2
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>17 337</b>
целевая	3 158
плановая	14 179
количество выявленных нарушений	2 842
% нарушений	16,39%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>10 970</b>
целевая	2225
плановая	8745
количество выявленных нарушений	5 028
% нарушений	45,83%
<b>ИТОГО</b>	<b>28 307</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	16
удовлетворенных в досудебном порядке	16
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	3944

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	48
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	44
имеют квалификационную категорию	38
имеют ученую степень	6

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	2486
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2048
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	545
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	738
при получении медицинской помощи стационарно	383
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	382

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	142372
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	142238
телефонной связи	771
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	122178
электронной почты	0
почтовых рассылок	14921
др. информационные ресурсы	4368
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	134
статей в СМИ	4
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	27
выступлений в коллективах	11