

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

**Обращения застрахованных лиц**

| Виды обращений             | Количество поступивших обращений за отчетный период |            |       |
|----------------------------|---|------------|-------|
|                            | Устных  | Письменных | Всего |
| Всего обращений, из них:   | 17688   | 297        | 17985 |
| Жалобы                     | 0   | 33         | 33    |
| Обращения за разъяснениями | 17688   | 264        | 17952 |
| 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          | 23         | 23    |
| 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          | 5          | 5     |
| на оказание медицинской помощи  | 0          | 16         | 16    |
| на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)                       | 0          | 0          | 0     |
| 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          | 0          | 0     |
| на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой | 0          | 0          | 0     |
| другие причины обоснованных жалоб   | 0          | 1          | 1     |

**Экспертиза**

| Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи) | Количество     |
|---|----------------|
| <b>Медико-экономическая экспертиза</b>                  | <b>83 475</b>  |
| целевая   | 57 626         |
| плановая  | 25 849         |
| количество выявленных нарушений                         | 8 127          |
| % нарушений   | 9,74%          |
| <b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>           | <b>53 972</b>  |
| целевая   | 25202          |
| плановая  | 28770          |
| количество выявленных нарушений                         | 7 192          |
| % нарушений   | 13,33%         |
| <b>ИТОГО</b>  | <b>137 447</b> |

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

|   |    |
|---|----|
| Количество спорных случаев, всего, в том числе:                           | 23 |
| удовлетворенных в досудебном порядке                                      | 23 |
| 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. | 113 |
| специалисты эксперты   | 5   |
| эксперты качества медицинской помощи   | 56  |
| имеют квалификационную категорию   | 5   |
| имеют ученую степень   | 57  |

4

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

|  |       |
|--|-------|
| Количество опрошенных застрахованных лиц   | 16144 |
| удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:   | 15014 |
| при получении медицинской помощи вне медицинской организации   | 7355  |
| при получении медицинской помощи амбулаторно   | 2539  |
| при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники) | 3256  |
| при получении медицинской помощи стационарно   | 145   |
| при получении медицинской помощи в дневных стационарах   | 61    |

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

|   |        |
|---|--------|
| Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе | 508601 |
| индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:       | 508438 |
| телефонной связи  | 63973  |
| SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы                        | 421186 |
| электронной почты   | 12669  |
| почтовых рассылок   | 0      |
| др. информационные ресурсы  | 10610  |
| Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:            | 163    |
| статей в СМИ  | 0      |
| выступлений на ТВ   | 0      |
| выступлений на радио  | 0      |
| выступлений в коллективах   | 0      |