

**Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Саха (Якутия)**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	3668	51	3719
Жалобы	0	41	41
Обращения за разъяснениями	3668	10	3678
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	32	32
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	1	1
на оказание медицинской помощи	0	26	26
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	1	1
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	4	4
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>16 787</b>
целевая	6 902
плановая	9 885
количество выявленных нарушений	668
% нарушений	3,98%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>9 354</b>
целевая	1957
плановая	7397
количество выявленных нарушений	2 078
% нарушений	22,22%
<b>ИТОГО</b>	<b>26 141</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	32
удовлетворенных в досудебном порядке	32
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.	64
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	56
имеют квалификационную категорию	28
имеют ученую степень	21

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	210
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	130
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	85
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	28
при получении медицинской помощи стационарно	37
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	8

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	65100
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	64589
телефонной связи	33026
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	29593
электронной почты	0
почтовых рассылок	1970
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	511
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	1
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	230