

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	30416	387	30803
Жалобы	0	95	95
Обращения за разъяснениями	30416	292	30708
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	56	56
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	6	6
на оказание медицинской помощи	0	22	22
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	5	5
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	20	20
другие причины обоснованных жалоб	0	3	3

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>121 871</b>
целевая	17 993
плановая	103 878
количество выявленных нарушений	14 790
% нарушений	12,14%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>82 823</b>
целевая	7897
плановая	74926
количество выявленных нарушений	4 086
% нарушений	4,93%
<b>ИТОГО</b>	<b>204 694</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	56
удовлетворенных в досудебном порядке	56
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	87302

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	170
специалисты эксперты	15
эксперты качества медицинской помощи	73
имеют квалификационную категорию	36
имеют ученую степень	24

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	37634
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	24190
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	1362
при получении медицинской помощи амбулаторно	12185
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	227
при получении медицинской помощи стационарно	5022
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	5394

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	362895
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	362429
телефонной связи	14955
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	203762
электронной почты	966
почтовых рассылок	22946
др. информационные ресурсы	119800
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	466
статей в СМИ	5
выступлений на ТВ	6
выступлений на радио	2
выступлений в коллективах	61