

**Отчет филиала по организации защиты прав застрахованных лиц в сфере ОМС и по выявленным нарушениям при предоставлении медицинской помощи**

"Филиал ООО "Капитал МС" в г.Санкт-Петербурге и Ленинградской области"  
 отчетный период: 2020 год

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период
Всего обращений, из них:	114 131
Жалобы	411
Обращения за разъяснениями	113 704
Предложения	16

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц всего, в т.ч.	316
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0
на нарушение прав на выбор врача	0
на организацию работы медицинской организации	38
на оказание медицинской помощи	255
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	2
на лекарственное обеспечение	3
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС	0
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	0
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	11
другие причины обоснованных жалоб	7

**Экспертиза**

виды экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	98496
<i>целевая</i>	63344
<i>плановая</i>	35152
<i>количество выявленных нарушений</i>	4352
<i>% нарушений</i>	4,42%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	42727
<i>целевая</i>	9093
<i>плановая</i>	33634
<i>количество выявленных нарушений</i>	8480
<i>% нарушений</i>	19,85%
<b>ИТОГО</b>	<b>141223</b>

**Досудебная и судебная защита прав застрахованных**

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	316
удовлетворенных в досудебном порядке	316
Сумма возмещенного ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	3631

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.:	103
специалисты-эксперты	92
имеют квалификационную категорию	62
имеют ученую степень	30

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	27 270
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	26 178
при получении медицинской помощи амбулаторно	2 293
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	23 869
при получении медицинской помощи стационарно	720
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	188

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

Индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	2 042 142
телефонной связи	826 541
SMS-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	770 277
электронной почты	22 032
почтовых рассылок	5 591
других информационных ресурсов	417 701
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	194
статей в СМИ	7
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	51