

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	17625	68	17693
Жалобы	0	68	68
Обращения за разъяснениями	17623	0	17623
Предложения	2	0	2

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	42	42
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	42	42
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	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	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>24 556</b>
целевая	9 163
плановая	15 393
количество выявленных нарушений	1 550
% нарушений	6,31%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>17 470</b>
целевая	6428
плановая	11042
количество выявленных нарушений	4 672
% нарушений	26,74%
<b>ИТОГО</b>	<b>42 026</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	42
удовлетворенных в досудебном порядке	42
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	3
эксперты качества медицинской помощи	74
имеют квалификационную категорию	58
имеют ученую степень	23

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	7753
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	5784
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	325
при получении медицинской помощи амбулаторно	100
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	5123
при получении медицинской помощи стационарно	12
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	19

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	135204
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	135004
телефонной связи	12478
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	106917
электронной почты	833
почтовых рассылок	14776
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	200
статей в СМИ	15
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	51
выступлений в коллективах	30