

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	3234	135	3369
Жалобы	0	79	79
Обращения за разъяснениями	3234	56	3290
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	76	76
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	4	4
на оказание медицинской помощи	0	64	64
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	7	7
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	0	0
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

### Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>58 454</b>
целевая	32 110
плановая	26 344
количество выявленных нарушений	2 521
% нарушений	4,31%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>28 698</b>
целевая	11757
плановая	16941
количество выявленных нарушений	9 976
% нарушений	34,76%
<b>ИТОГО</b>	<b>87 152</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	76
удовлетворенных в досудебном порядке	76
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.	116
специалисты эксперты	8
эксперты качества медицинской помощи	72
имеют квалификационную категорию	52
имеют ученую степень	19

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	6374
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4931
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	254
при получении медицинской помощи амбулаторно	475
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	3865
при получении медицинской помощи стационарно	195
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	96

### Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	281795
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	240777
телефонной связи	51920
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	145434
электронной почты	0
почтовых рассылок	43423
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	41018
статей в СМИ	0
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	40951