

**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: 2019 год

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период
Всего обращений, из них:	6 504
Жалобы	39
Обращения за разъяснениями	6 465
Предложения	0

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц всего, в т.ч.	30
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	0
на оказание медицинской помощи	27
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0
на лекарственное обеспечение	0
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	3
другие причины обоснованных жалоб	0

**Экспертиза**

Виды экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	22537
<i>целевая</i>	16263
<i>плановая</i>	6274
<i>количество выявленных нарушений</i>	1419
<i>% нарушений</i>	6,30%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	8814
<i>целевая</i>	2148
<i>плановая</i>	6666
<i>количество выявленных нарушений</i>	1121
<i>% нарушений</i>	12,72%
<b>ИТОГО</b>	<b>31351</b>

**Досудебная и судебная защита прав застрахованных**

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	30
удовлетворенных в досудебном порядке	30
Сумма возмещенного ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	3200

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.:	51
специалисты-эксперты	47
имеют квалификационную категорию	23
имеют ученую степень	1

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	14 124
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	13 377
при получении медицинской помощи амбулаторно	1 053
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	9 454
при получении медицинской помощи стационарно	970
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	1 124

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

Численность проинформированных застрахованных лиц всего, в т.ч.	126 717
Индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	126 624
телефонной связи	23 870
SMS-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	48 359
электронной почты	0
почтовых рассылок	4 453
других информационных ресурсов	49 942
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	93
статей в СМИ	11
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	66