

**Филиал ООО «Капитал МС» в Алтайском крае**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	15144	111	15255
Жалобы	0	44	44
Обращения за разъяснениями	15144	67	15211
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	28	28
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	2	2
на оказание медицинской помощи	0	18	18
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	2	2
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	6	6
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>64 147</b>
целевая	14 177
плановая	49 970
количество выявленных нарушений	1 905
% нарушений	2,97%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>22 883</b>
целевая	6354
плановая	16529
количество выявленных нарушений	8 129
% нарушений	35,52%
<b>ИТОГО</b>	<b>87 030</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	28
удовлетворенных в досудебном порядке	28
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	25925

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	138
специалисты эксперты	4
эксперты качества медицинской помощи	75
имеют квалификационную категорию	4
имеют ученую степень	53
	24

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	37529
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	26270
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	7610
при получении медицинской помощи амбулаторно	3024
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	14868
при получении медицинской помощи стационарно	419
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	349

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	951804
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	950996
телефонной связи	162350
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	779604
электронной почты	146
почтовых рассылок	8896
др. информационные ресурсы	0
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	808
статей в СМИ	177
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	1
выступлений в коллективах	504