

**Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Тыва**

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	1404	86	1490
Жалобы	0	86	86
Обращения за разъяснениями	1404	0	1404
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	62	62
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	1	1
на оказание медицинской помощи	0	4	4
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	57	57
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>24 585</b>
целевая	4 351
плановая	20 234
количество выявленных нарушений	1 983
% нарушений	8,07%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>16 839</b>
целевая	2894
плановая	13945
количество выявленных нарушений	2 360
% нарушений	14,02%
<b>ИТОГО</b>	<b>41 424</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	62
удовлетворенных в досудебном порядке	62
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.	41
специалисты эксперты	2
эксперты качества медицинской помощи	32
имеют квалификационную категорию	32
имеют ученую степень	8

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	5480
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	4824
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	1278
при получении медицинской помощи амбулаторно	314
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	1727
при получении медицинской помощи стационарно	898
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	607

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	129312
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	128979
телефонной связи	0
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	115685
электронной почты	0
почтовых рассылок	0
др. информационные ресурсы	13294
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	333
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	8