

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

**Обращения застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	26832	653	27485
Жалобы	2	221	223
Обращения за разъяснениями	26819	432	27251
Предложения	11	0	11

**Обоснованные жалобы застрахованных лиц**

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	1	162	163
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	14	14
на оказание медицинской помощи	1	129	130
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	4	4
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	13	13
другие причины обоснованных жалоб	0	2	2

**Экспертиза**

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
<b>Медико-экономическая экспертиза</b>	<b>276 542</b>
целевая	227 350
плановая	49 192
количество выявленных нарушений	8 262
% нарушений	2,99%
<b>Экспертиза качества медицинской помощи</b>	<b>156 918</b>
целевая	17263
плановая	139655
количество выявленных нарушений	57 174
% нарушений	36,44%
<b>ИТОГО</b>	<b>433 460</b>

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

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	163
удовлетворенных в досудебном порядке	163
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	40176

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

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	98
специалисты эксперты	1
эксперты качества медицинской помощи	60
имеют квалификационную категорию	2
имеют ученую степень	60

13

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	24862
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	21618
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	4166
при получении медицинской помощи амбулаторно	15282
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	6358
при получении медицинской помощи стационарно	1603
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	567

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

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	708258
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	708244
телефонной связи	50796
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	606992
электронной почты	361
почтовых рассылок	29733
др. информационные ресурсы	20362
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	14
статей в СМИ	2
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	0
выступлений в коллективах	0