

**Показатели деятельности страховой медицинской организации
в Томской области за 2025 год**

Показатель	Фактическое значение/Количественный показатель
1. Наличие в структуре страховой медицинской организации подразделений, обеспечивающих круглосуточную работу с обращениями застрахованных лиц;	В АО «МАКС-М» круглосуточно организована работа Контакт- центра. Телефон «горячей линии» 8-800-333-60-03 (звонок бесплатный). В 2025 году поступило на «горячую линию» 19 517 обращений, посредством сайта в 2025 году поступило 100 вопросов от застрахованных граждан, на что были даны ответы страховыми представителями
2. Возможность курьерской доставки полисов обязательного медицинского страхования застрахованным лицам в установленных случаях (лицам с ограниченными возможностями, лицам пожилого возраста, многодетным матерям и иным категориям);	Организована возможность курьерской доставки полисов ОМС лицам с ограниченными возможностями, лицам пожилого возраста и иным категориям граждан.
3. Доля застрахованных лиц, проинформированных о профилактических мероприятиях от количества застрахованных лиц, подлежащих информированию в соответствии с показателями национального проекта «Здравоохранение»;	100%
4. Доля опрошенных граждан от общего числа лиц, застрахованных в страховой медицинской организации;	0,5%
5. Уровень удовлетворенности застрахованных лиц качеством предоставленных информационно-консультативных услуг из числа обратившихся в контакт-центр страховой медицинской организации;	100%
6. Доля обоснованных жалоб застрахованных лиц на качество и доступность медицинской помощи, разрешенных страховой медицинской организацией в досудебном порядке, в соответствии с показателем национального проекта «Здравоохранение»;	100%
7. Доля обоснованных жалоб медицинских организаций из общего числа жалоб медицинских организаций на проведение страховыми медицинскими организациями экспертизы качества медицинской помощи; 0%	0%
8. Количество обоснованных жалоб на работу страховой медицинской организации, поступивших в территориальный фонд обязательного медицинского страхования, напрямую от застрахованных лиц или через иные контрольные органы;	Жалобы, в том числе обоснованные на действия страховой медицинской организации в территориальный фонд обязательного медицинского страхования Томской области отсутствуют
9. Количество обоснованных жалоб на работу страховой медицинской организации, поступивших в территориальный фонд обязательного медицинского страхования, напрямую от застрахованных лиц или через иные контрольные органы.	Жалобы, в том числе обоснованные на действия страховой медицинской организации в территориальный фонд обязательного медицинского страхования Томской области отсутствуют