Приложение № 1

к договору о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования

от «26» декабря 2024 года № 5

Показатели

деятельности страховой медицинской организации
в Оренбургской области за 2024

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | Фактическое значение/Количественный показатель |
| 1. Наличие в структуре страховой медицинской организации подразделений, обеспечивающих круглосуточную работу с обращениями застрахованных лиц; | В АО «МАКС-М», в том числе в филиале в городе Оренбурге, круглосуточно организована работа Контакт-центра. Телефоны «горячей линии» 8-800-333-88-03 и 8-800-333-60-03 (звонок бесплатный). В 2024 году в филиал АО «МАКС-М» в г. Оренбурге в письменной форме и в форме электронного документа поступило 132 обращения, на «горячую линию» - 1012. На все обращения 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, многодетным матерям 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; | 10,3% |
| 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% |
| 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; | Обоснованные жалобы на действия страховой медицинской организации в территориальный фонд обязательного медицинского страхования Оренбургской 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. | Обоснованные жалобы на действия страховой медицинской организации в территориальный фонд обязательного медицинского страхования Оренбургской области отсутствуют. |