

## АО "МАКС-М"

2022 год

## Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	1 813 213	24 945	1 838 158
Жалобы	314	3 624	3 938
Обращения за разъяснениями	1 812 898	21 268	1 834 166
Предложения	1	53	54

## Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обоснованных жалоб	309	2 138	2 447
нарушение прав на выбор(замену) СМО	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов обязательного медицинского страхования(далее ОМС)	0	0	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	1	55	56
на нарушение прав на выбор врача	0	1	1
на организацию работы медицинской организации, всего, в том числе:	46	252	298
на оказание медицинской помощи	218	1 022	1 240
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетних)	2	4	6
на лекарственное обеспечение	6	8	14
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис ОМС (далее - за пределами территории страхования)	0	0	0
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	31	57	88
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	2	377	379
другие причины обоснованных жалоб	3	362	365

## Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	2 973 905
целевая	2 056 696
плановая	917 209
количество выявленных нарушений	401 320
% нарушений	13,49%
Экспертиза качества медицинской помощи	774 792
целевая	394 990
плановая	379 802
количество выявленных нарушений	220 991
% нарушений	28,52%

## Досудебная и судебная защита прав застрахованных лиц

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	2 532
удовлетворенных в досудебном порядке	2 444
Сумма возмещения ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	10 620 789,13

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в том числе:	2411
специалисты-эксперты	128
эксперты качества медицинской помощи	1 467
Имеют квалификационную категорию	815
Имеют ученую степень	420

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

Количество опрошенных застрахованных лиц	247 198
Удовлетворены оказание медицинской помощи	174 152
Доля удовлетворенных объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов:	
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	61%
при получении медицинской помощи амбулаторно	68%
в медицинских организациях проекта "Бережливая поликлиника" при получении первичной медико-санитарной помощи амбулаторно	76%
при получении медицинской помощи стационарно	79%
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	78%

### Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе:	22 752 293
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	16 103 024
телефонной связи	1 859 494
SMS-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	11 186 821
почтовых рассылок	1 971 401
других информационных ресурсов	1 085 308
публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	6 649 269
статей в СМИ	2 432 907
выступлений на ТВ	1 337 444
выступлений на радио	729 563
выступлений в коллективах	68 013
интернет-ресурсов	2 081 342