

АО "МАКС-М"

2024 год

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	530 741	1 533 039	2 063 780
Заявления	0	1 493 953	1 493 953
Жалобы	0	3 871	3 871
Обращения за разъяснениями	530 592	35 205	565 797
Предложения	14	0	14
Благодарности	135	10	145

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Причины поступивших обоснованных жалоб	Количество
на нарушение процесса формирования полиса ОМС, в том числе в случае неотражения полиса ОМС на Едином портале, неприсвоении единого номера полиса ОМС/отсутствие полиса ОМС в ЕРЗЛ	47
на нарушение прав на выбор медицинской организации	144
на организацию работы медицинской организации, (доступность медицинской помощи)	280
на качество медицинской помощи	918
на проведение профилактических мероприятий	13
на приобретение пациентом или его представителем лекарственных препаратов, медицинских изделий, расходных материалов при получении медицинской помощи в условиях дневного стационара, в стационарных условиях	93
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	27
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой ОМС	89
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис ОМС	12
на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи	1 106
другие причины обоснованных жалоб	15

Экспертиза

Вид экспертизы	Количество
Медико-экономическая экспертиза	3 975 405
внеплановая	2 663 577
плановая	1 311 828
количество выявленных нарушений	808 015
% нарушений	20,33%
Экспертиза качества медицинской помощи	596 828
внеплановая	375 328
плановая	221 500
количество выявленных нарушений	99 347
% нарушений	16,65%

Досудебная и судебная защита прав застрахованных лиц

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	2 756
удовлетворенных в досудебном порядке	2 739

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в том числе:	2 158
специалисты-эксперты	151
эксперты качества медицинской помощи всего, в том числе:	1 202
имеют квалификационную категорию	611
имеют ученую степень	420
страховые представители всего, в том числе:	1 000
страховые представители первого уровня	403
страховые представители второго уровня	405
страховые представители третьего уровня	192

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность застрахованных лиц от 18 лет и старше, индивидуально проинформированных о возможности прохождения профилактических мероприятий с использованием всех каналов информирования всего, из них посредством:	16 189 583
телефонной связи	2 042 932
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	11 274 089
электронной почты	822
почтовой рассылки	2 118 608
адресных обходов застрахованных лиц	13 319
другие каналы индивидуального информирования	739 813
Индивидуальное информирование застрахованных лиц и информационное сопровождение застрахованных лиц на всех этапах оказания медицинской помощи с использованием всех доступных каналов связи, всего, из них:	1 303 219
количество застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о праве выбора (замены) и порядке выбора (замены) страховой медицинской организации, медицинской организации, врача	172 789
количество застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта Российской Федерации	85 704
количество застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС	767 020
количество застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости	2 642
количество застрахованных лиц (законных представителей), индивидуально	3 429
количество застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о вакцинации и вакцинопрофилактике в условиях новой коронавирусной инфекции COVID-19 (U07.1, U07.2), эпидемии гриппа и иных заболеваний	30 219
количество застрахованных лиц, индивидуально проинформированных об иных правах и обязанностях в сфере обязательного медицинского страхования	241 416
Количество случаев публичного информирования, всего, из них посредством:	1 230 014
печатных СМИ	186
выступлений и роликов на телевидении и экранах	52 527
выступлений на радио	7 450
организованных информационных кампании, выступлений в коллективах застрахованных лиц, включая мероприятия с применением дистанционных технологий	1 381
стендов в медицинских организациях и в офисах СМО	2 866
интернет-ресурсов, в том числе официальных сайтов СМО/ТФОМС	2 919
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов)	1 160 562
размещения видеороликов в медицинских организациях	2 123