

АО "МАКС-М"

2021 год

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	2 117 819	45 689	2 163 508
Жалобы	306	3 996	4 302
Обращения за разъяснениями	2 117 511	41 647	2 159 158
Предложения	2	46	48

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обоснованных жалоб	270	2 601	2 871
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	10	63	73
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации, всего, в том числе:	69	303	372
на оказание медицинской помощи	148	1 127	1 275
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетних)	1	4	5
на лекарственное обеспечение	11	20	31
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис ОМС (далее - за пределами территории страхования)	0	1	1
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	31	67	98
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	489	489
другие причины обоснованных жалоб	0	527	527

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	2 160 522
целевая	1 298 093
плановая	862 429
количество выявленных нарушений	485 448
% нарушений	22,47%
Экспертиза качества медицинской помощи	808 826
целевая	280 536
плановая	528 290
количество выявленных нарушений	204 532
% нарушений	25,29%

Досудебная и судебная защита прав застрахованных лиц

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	3 426
удовлетворенных в досудебном порядке	2 871
Сумма возмещения ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	12 763 881,41

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в том числе:	2431
специалисты-эксперты	151
эксперты качества медицинской помощи	1 396
Имеют квалификационную категорию	875
Имеют ученую степень	446

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	259 167
Удовлетворены оказание медицинской помощи	189 477
Доля удовлетворенных объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов:	
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	66%
при получении медицинской помощи амбулаторно	70%
в медицинских организациях проекта "Бережливая поликлиника" при получении первичной медико-санитарной помощи амбулаторно	78%
при получении медицинской помощи стационарно	85%
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	85%

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе:	19 381 943
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	10 750 957
телефонной связи	1 050 005
SMS-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	6 732 967
почтовых рассылок	1 676 890
других информационных ресурсов	1 291 095
публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	8 630 986
статей в СМИ	2 290 882
выступлений на ТВ	3 303 192
выступлений на радио	357 230
выступлений в коллективах	59 148
интернет-ресурсов	2 620 534