

## АО "МАКС-М"

2023 год

## Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	555 448	1 347 848	1 903 296
Заявления	0	1 318 425	1 318 425
Жалобы	38	3 646	3 684
Обращения за разъяснениями	555 347	25 699	581 046
Предложения	27	4	31
Благодарности	36	74	110

## Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обоснованных жалоб	37	2 472	2 509
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	1	1
на нарушение прав на выбор медицинской организации	1	169	170
на нарушение прав при выборе врача	0	1	1
на организацию работы медицинской организации, (доступность медицинской помощи)	28	225	253
на качество медицинской помощи	1	998	999
на лекарственное обеспечение	0	8	8
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	6	70	76
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой ОМС	0	269	269
на порядок направления и порядок оказания медицинской помощи в рамках первичной медико - санитарной помощи в медицинских организациях, функции и полномочия учредителей в отношении которых осуществляют Правительство Российской Федерации или федеральные органы исполнительной власти	0	3	3
на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах	1	628	629
другие причины обоснованных жалоб	0	98	98

### Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	3 404 174
внеплановая	2 261 278
плановая	1 142 896
количество выявленных нарушений	528 542
% нарушений	15,53%
Экспертиза качества медицинской помощи	784 513
внеплановая	458 269
плановая	326 244
количество выявленных нарушений	204 999
% нарушений	26,13%

### Досудебная и судебная защита прав застрахованных лиц

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	2 531
удовлетворенных в досудебном порядке	2 509

### Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в том числе:	2336
специалисты-эксперты	139
эксперты качества медицинской помощи	1 255
Имеют квалификационную категорию	682
Имеют ученую степень	406

### Численность страховых представителей

Численность страховых представителей, всего, в том числе:	1097
Численность страховых представителей первого уровня	419
Численность страховых представителей первого уровня	482
Численность страховых представителей первого уровня	196

## 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 связи всего, из них посредством:	12 964 473
телефонной связи	1 524 097
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	9 149 654
электронной почты	42 145
почтовой рассылки	1 600 574
адресных обходов застрахованных лиц	26 598
других информационных ресурсов	621 405
Индивидуальное информирование застрахованных лиц и информационное сопровождение застрахованных лиц на всех этапах оказания медицинской помощи, всего, из них:	1 504 820
численность застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о праве выбора (замены) и порядке выбора (замены) страховой медицинской организации, медицинской организации, врача	262 185
численность застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта Российской Федерации	105 070
численность застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС	341 992
численность застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости	1 992
численность застрахованных лиц (законных представителей), индивидуально проинформированных о выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи застрахованным лицам по заявлениям застрахованных лиц	3 227
численность застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о вакцинации и вакцинопрофилактике в условиях новой коронавирусной инфекции COVID-19 (U07.1, U07.2)	790 354
Публично проинформированы (общее информирование), абсолютное количество, всего, из них посредством:	1 155 220
статей в печатных СМИ	201
выступлений и роликов на телевидении и экранах	2 581
выступлений на радио	8 773
организованных информационных кампании, выступлений в коллективах застрахованных лиц, включая мероприятия с применением дистанционных технологий	1 582
стендов в медицинских организациях	3 666
интернет-ресурсов, в том числе информации, размещенной на официальных сайтах	3 367
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов)	1 133 676
размещения видеороликов в медицинских организациях	1 374