

АО "МАКС-М"

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	1 472 259	31 344	1 503 603
Жалобы	376	3 877	4 253
Обращения за разъяснениями	717 848	27 427	745 275
Предложения	6	40	46

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обоснованных жалоб	258	2 338	2 596
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	9	67	76
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации, всего, в том числе:	84	358	442
на оказание медицинской помощи	93	1 050	1 143
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетних)	0	5	5
на лекарственное обеспечение	8	14	22
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	42	106	148
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	8	381	389
другие причины обоснованных жалоб	14	356	370

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	2 120 555
целевая	1 154 980
плановая	965 575
количество выявленных нарушений	484 089
% нарушений	22,83%
Экспертиза качества медицинской помощи	723 343
целевая	213 508
плановая	509 835
количество выявленных нарушений	192 929
% нарушений	26,67%

Досудебная и судебная защита прав застрахованных лиц

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	3 243
удовлетворенных в досудебном порядке	2 593
Сумма возмещения ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	6 722 449,68

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в том числе:	2281
специалисты-эксперты	162
эксперты качества медицинской помощи	1 346
Имеют квалификационную категорию	850
Имеют ученую степень	460

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	217 012
удовлетворены оказание медицинскной помощи всего, в том числе:	168 679
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	24 569
при получении медицинской помощи амбулаторно	45 407
в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно	86 291
при получении медицинской помощи стационарно	12 851
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	8 742

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц , всего, в том числе:	12 050 662
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	8 428 158
телефонной связи	755 504
SMS-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	5 214 779
электронной почты	301
почтовых рассылок	1 437 627
других информационных ресурсов	1 019 947
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	3 622 504
статей в СМИ	3 554 683
выступлений на ТВ	23 130
выступлений на радио	12 576
выступлений в коллективах	26 652