

АО "МАКС-М"

2025 год

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	471 002	1 377 251	1 848 253
Заявления	0	1 344 071	1 344 071
Жалобы	0	4 369	4 369
Обращения за разъяснениями	470 837	28 725	499 562
Предложения	2	0	2
Благодарности	163	86	249

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	7
на нарушение прав на выбор медицинской организации	135
на организацию работы медицинской организации, (доступность медицинской помощи)	308
на качество медицинской помощи	1 154
на проведение профилактических мероприятий	21
на приобретение пациентом или его представителем лекарственных препаратов, медицинских изделий, расходных материалов при получении медицинской помощи в условиях дневного стационара, в стационарных условиях	124
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	25
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой ОМС	74
на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи	1 173
другие причины обоснованных жалоб	7

Экспертиза

Вид экспертизы	Количество
Медико-экономическая экспертиза	3 313 241
внеплановая	2 221 551
плановая	1 091 690
количество выявленных нарушений	576 099
% нарушений	17,39%
Экспертиза качества медицинской помощи	1 085 254
внеплановая	758 425
плановая	326 829
количество выявленных нарушений	251 643
% нарушений	23,19%

Досудебная и судебная защита прав застрахованных лиц

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	3 050
удовлетворенных в досудебном порядке	3 028

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в том числе:	2 110
специалисты-эксперты	160
эксперты качества медицинской помощи всего, в том числе:	1 160
имеют квалификационную категорию	520
имеют ученую степень	375
страховые представители всего, в том числе:	971
страховые представители первого уровня	408
страховые представители второго уровня	377
страховые представители третьего уровня	186

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Случаи индивидуального информирования застрахованных лиц от 18 лет и старше о возможности прохождения профилактических мероприятий с использованием всех каналов информирования всего, из них посредством:	17 560 684
телефонной связи	2 573 127
sms-сообщений, систем обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ	13 053 877
электронной почты	1 976
почтовой рассылки	1 563 400
адресных обходов застрахованных лиц	936
другие каналы индивидуального информирования	367 368
Индивидуальное информирование застрахованных лиц и информационное сопровождение застрахованных лиц на всех этапах оказания медицинской помощи с использованием всех доступных каналов связи, всего, из них:	1 641 620
количество застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о праве выбора (замены) и порядке выбора (замены) страховой медицинской организации, медицинской организации, врача	224 345
количество застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта Российской Федерации	107 893
количество застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС	898 993
количество застрахованных лиц, индивидуально проинформированных о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости	3 882
количество застрахованных лиц (законных представителей), индивидуально	3 477
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	15 298
количество застрахованных лиц, индивидуально проинформированных об иных правах и обязанностях в сфере обязательного медицинского страхования	387 732
Количество случаев публичного информирования, всего, из них посредством:	1 205 423
печатных СМИ	183
выступлений и роликов на телевидении и экранах	70 759
выступлений на радио	9 894
организованных информационных кампании, выступлений в коллективах застрахованных лиц, включая мероприятия с применением дистанционных технологий	1 433
стендов в медицинских организациях и в офисах СМО	2 792
интернет-ресурсов, в том числе официальных сайтов СМО/ТФОМС	3 385
наглядной информации (памяток, брошюр, листовок, плакатов)	1 105 586
размещения видеороликов в медицинских организациях	11 391