

**Показатели
деятельности страховой медицинской организации в г. Москве за 2025 год**

Показатель	Фактическое значение/Количественный показатель
1. Наличие в структуре страховой медицинской организации подразделений, обеспечивающих круглосуточную работу с обращениями застрахованных лиц;	В АО «МАКС-М» в г. Москве круглосуточно организована работа Контакт-центра. Телефон «горячей линии» 8-800-333-60-03 (звонок бесплатный). В 2024 году на «горячую линию» поступило 126 656 устных обращений граждан, посредством сайта в 2025 году принято 19 078 письменных обращений от застрахованных граждан. На все обращения были даны ответы представителями страховой медицинской организации.
2. Возможность курьерской доставки полисов обязательного медицинского страхования застрахованным лицам в установленных случаях (лицам с ограниченными возможностями, лицам пожилого возраста, многодетным матерям и иным категориям);	Организована возможность курьерской доставки полисов ОМС лицам с ограниченными возможностями, лицам пожилого возраста, многодетным матерям и иным категориям граждан (в 2025 году доставлено 16 полисов)
3. Доля застрахованных лиц, проинформированных о профилактических мероприятиях от количества застрахованных лиц, подлежащих информированию в соответствии с показателями национального проекта "Здравоохранение";	100%
4. Доля опрошенных граждан от общего числа лиц, застрахованных в страховой медицинской организации;	0,2%
5. Уровень удовлетворенности застрахованных лиц качеством предоставленных информационно-консультативных услуг из числа обратившихся в контакт-центр страховой медицинской организации;	100%
6. Доля обоснованных жалоб застрахованных лиц на качество и доступность медицинской помощи, разрешенных страховой медицинской организацией в досудебном порядке, в соответствии с показателем национального проекта "Здравоохранение";	100%
7. Доля обоснованных жалоб медицинских организаций из общего числа жалоб медицинских организаций на проведение страховыми медицинскими организациями экспертизы качества медицинской помощи;	0%
8. Количество обоснованных жалоб на работу страховой медицинской организации, поступивших в МГФОМС, напрямую от застрахованных лиц или через иные контрольные органы;	Жалобы, в том числе обоснованные, на действия страховой медицинской организации в территориальный фонд обязательного медицинского страхования г. Москвы отсутствуют
9. Количество обоснованных жалоб на работу страховой медицинской организации, поступивших в МГФОМС, напрямую от застрахованных лиц или через иные контрольные органы.	Жалобы, в том числе обоснованные, на действия страховой медицинской организации в территориальный фонд обязательного медицинского страхования г. Москвы отсутствуют