

**ПОКАЗАТЕЛИ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТРАХОВОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

ООО «СК «АК БАРС-Мед» за период с 01.01.2023г по 31.12.2023г.

показатель	наличие у страховой медицинской организации
1. Наличие в структуре страховой медицинской организации подразделений, обеспечивающих круглосуточную работу с обращениями застрахованных лиц;	<p>Специалисты Контакт-центра ООО СК «АК БАРС-Мед», работающего в режиме 24 часа в сутки / 7 дней в неделю отвечают на устные обращения граждан по телефону горячей линии 8-800-500-03-03</p> <p>Страховые представители 1 уровня самостоятельно отвечают на вопросы граждан, носящие справочно-консультационный характер (типовые вопросы), а также информируют обратившихся застрахованных лиц о возможности прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации.</p> <p>В случае получения вопроса, не относящегося к типовым, а также при необходимости привлечения специалиста более высокой квалификации для ответов на поставленные вопросы страховой представитель 1 уровня производит переадресацию обращения гражданина к страховому представителю 2 уровня.</p>
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);	<p>Специалисты ООО «СК «АК БАРС-Мед» осуществляют выезд на дом к застрахованным лицам с ограниченными возможностями в случае невозможности их личного посещения пункта выдачи полисов по состоянию здоровья.</p> <p>Информация о возможности курьерской доставки полисов ОМС отдельным категориям граждан размещена во всех пунктах выдачи полисов и на сайте Компании.</p>
3. Доля застрахованных лиц, проинформированных о профилактических мероприятиях от количества застрахованных лиц, подлежащих информированию в соответствии с показателями национального проекта "Здравоохранение";	<p>Страховые представители ООО «СК «АК БАРС-Мед» информируют застрахованных лиц о необходимости прохождения диспансеризации, профилактического медицинского осмотра, диспансерного наблюдения, а также углубленной диспансеризации. За 12 месяцев 2023 года о возможности прохождения профилактических мероприятий было проинформировано 2 372 603 застрахованных, что составило 107,14 % от числа лиц, подлежащих информированию в соответствии с показателем Национального проекта «Здравоохранение».</p>
4. Доля опрошенных граждан от общего числа лиц, застрахованных в страховой медицинской организации;	<p>Страховые представители ООО «СК «АК БАРС-Мед» ежемесячно проводят опросы застрахованных лиц о доступности и качестве медицинской помощи в медицинских организациях, а также опросы застрахованных лиц, прошедших профилактические мероприятия, и включенных в списки к прохождению профилактических мероприятий, но не прошедших их.</p> <p>Всего по перечисленным поводам за 12 месяцев 2023 года опрошено 33 204 респондента, что составило 1% от численности застрахованных лиц по состоянию на 31.12.2023г. – 3 246 424 чел.</p>

<p>5. Уровень удовлетворенности застрахованных лиц качеством предоставленных информационно-консультативных услуг из числа обратившихся в контакт-центр страховой медицинской организации;</p>	<p>По результатам 2023 года обоснованные жалобы на страховых представителей 1 уровня Контакт-центра ООО СК «АК БАРС-Мед» отсутствуют. В адрес сотрудников Контакт-центра ООО СК «АК БАРС-Мед» от застрахованных лиц за оказанную информационно-консультативную помощь поступила 41 благодарность.</p>
<p>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";</p>	<p>За 12 месяцев 2023 года 100% обоснованных жалоб застрахованных лиц на качество и доступность медицинской помощи были урегулированы в досудебном порядке</p>
<p>7. Доля обоснованных жалоб медицинских организаций из общего числа жалоб медицинских организаций на проведение страховыми медицинскими организациями экспертизы качества медицинской помощи;</p>	<p>За 12 месяцев 2023 доля обоснованных жалоб медицинских организаций из общего числа жалоб медицинских организаций на проведение страховыми медицинскими организациями экспертизы качества медицинской помощи составила 0,3%.</p>
<p>8. Количество обоснованных жалоб на работу страховой медицинской организации, поступивших в территориальный фонд обязательного медицинского страхования, напрямую от застрахованных лиц или через иные контрольные органы;</p>	<p>Из числа поступивших в 2023г. жалоб на работу СМО в ТФОМС Республики Татарстан 4 признаны обоснованными.</p>