**Информация об обращениях застрахованных граждан за 9 месяцев 2021 года**

За **9 месяцев 2021** года в страховые медицинские организации (далее - СМО) и территориальный фонд обязательного медицинского страхования Владимирской области (далее – ТФОМС) поступило **10180** обращений: из них **9581** устных и **599** письменных.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  показателя | Устные | | Письменные | | **Всего** | | Коэффициент  (+) увеличения/  (-) уменьшения  9 мес.2021  по отношению к  9 мес. 2021 |
| 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | **2020** | **2021** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8=7/6 |
| **Всего обращений,**  **в том числе:** | **8382** | **9581** | **488** | **599** | **8870** | **10180** | 1,15 |
| **Жалобы, всего:**  **в т.ч:** | 109 | 128 | 180 | 206 | 289 | 334 | 1,16 |
| обоснованные жалобы | 97 | 118 | 95 | 115 | 192 | 233 | 1,2 |
| **Обращения за консультацией (разъяснением)** | **8273** | **9453** | **306** | **393** | **8579** | **9846** | 1,15 |

Обращения за консультацией составляют 96,8 % от поступивших обращений. В структуре обращений за консультацией преобладают: об обеспечении полисами ОМС –58,9% (9 месяцев 2020 года – 63,6%), выбор (замена) СМО – 16,9% (9 месяцев 2020 года – 12,8 %), другие причины обращений – 9,4% (9 месяцев 2020 года – 12,1 %), о проведении профилактических мероприятий – 6,5% (9 месяцев 2020 года - 1 %), оказание медицинской помощи – 4,3% (9 месяцев 2020 года – 5,8 %), об организации работы медицинской организации – 1,4% (9 месяцев 2020 года – 1,6%), о лекарственном обеспечении – 1% (9 месяцев 2020 года – 1,3%).

**Обращения застрахованных лиц по поводу нарушения прав и законных интересов (жалобы).**

За 9 месяцев 2021 года на 15,6%произошло увеличение количества жалоб, поступивших от застрахованных граждан за аналогичный период 2020 года и составило 334 (2020 год - 289).

При этом в их структуре **увеличилась доля обоснованных жалоб**. Так 233 жалобы признаны обоснованными или 69,8 % от всех жалоб, что на 3,4 % больше, чем в 2020 г. (9 месяцев 2020г. поступило - 192 обоснованных жалобы или 66,4% от всех жалоб).

За 9 месяцев 2021 г. году произошло увеличение обоснованных жалоб на:

* на оказание медицинской помощи на 27,6%;
* на организация работы медицинской организации на 31%;
* лекарственное обеспечение в 2,8 раза;
* на проведение профилактических мероприятий в 3 раза;
* другие на 50%.

Вместе с тем, произошло снижение на 55,5% количества обоснованных жалоб на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС.

В структуре основных причин обоснованных жалоб приходится на: оказание медицинской помощи (**63,9**%), в т.ч.: 10,1 % оказание медицинской помощи несовершеннолетним, 5,4% при онкологических заболеваниях, отказ в оказании медицинской помощи по программа ОМС (**15**%), организация работы МО (**7,3**%), лекарственное обеспечение (**6,1**%), взимание денежных средств за медицинскую помощь, предусмотренную программами ОМС (**3,4**%), прочие причины (**2,6**%), на проведение профилактических мероприятий (**1,3%**); нарушение прав на выбор (замену) СМО – (**0,4%**).

**Досудебная защита прав застрахованных лиц.**

ТФОМС Владимирской области и страховыми медицинскими организациями в досудебном порядке за 9 месяцев 2021 года рассмотрено 233 спорных случая, что на 21,4% больше, чем за 9 месяцев 2020 года.

ТФОМС Владимирской области рассмотрено 96 случаев (9 месяцев 2020 года – 112 случаев), страховыми медицинскими организациями - 137 (9 месяцев 2020 года –80).

Из рассмотренных спорных случаев удовлетворено 233 (9 месяцев 2020 год - 192).

Основные причины спорных случаев, разрешенных в досудебном порядке, представлены в таблице 1.

**Причины обращений, признанных обоснованными (разрешены и удовлетворены в досудебном порядке), в 2020 и 2019 годах.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Причины обращений** | **2021** | **2020** | **Соотношение показателей %** |
| нарушение прав на выбор(замену) СМО | 1 | 0 | - |
| на нарушение прав при выборе врача | 0 | 0 | - |
| на организацию работы МО | 17 | 13 | 1,3 |
| на оказание медицинской помощи, в т.ч.: | 149 | 117 | 1,3 |
| при онкологических заболеваниях | 8 | 3 | 2,6 |
| при сердечно-сосудистых заболеваниях | 0 | 3 | - |
| при оказании медицинской помощи несовершеннолетним | 15 | 13 | 1,4 |
| на проведение профилактических мероприятий | 3 | 0 | - |
| лекарственное обеспечение | 14 | 5 | 2,8 |
| отказ в медицинской помощи по программам ОМС | 35 | 35 | 1 |
| взимание денежных средств за медицинскую помощь по программа ОМС | 8 | 18 | -0,4 |
| другие причины обоснованных жалоб | 6 | 4 | 1,5 |

**Судебная защита прав застрахованных.**

За 9 месяцев 2021 года в судопроизводстве находилось 3 исковых заявления (9 месяцев 2020 год - 6), из них 2 – подано за отчетный период (9 месяцев 20120 года – 5).

Рассмотрено 2 иска, что составляет 66,7% от общего количества дел в судопроизводстве (за 9 месяцев 2020 года – 05), из них:

* отказано в удовлетворении – 0 исков (9 месяцев 2020 года – 2 иска или 40% от количества рассмотренных исков);
* удовлетворено 0 исков (9 месяцев 2020 года – 3 иска или 60 % от количества рассмотренных исков);
* прекращено 2 дела или 100% от количества рассмотренных исков (9 месяцев 2020 года – 0 дел).