**Информация об обращениях застрахованных граждан за 6 месяцев 2020 года**

За **6 месяцев 2020** года в страховые медицинские организации (далее - СМО) и территориальный фонд обязательного медицинского страхования Владимирской области (далее – ТФОМС) поступило **4472** обращений: из них **4150** устных и **322** письменных.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  показателя | Устные | | Письменные | | **Всего** | | Коэффициент  (+) увеличения/  (-) уменьшения  I полугодия 2020  по отношению к  I полугодию 2019 |
| 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | **2019** | **2020** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8=7/6 |
| **Всего обращений,**  **в том числе:** | **3212** | **4150** | **267** | **322** | **3479** | **4472** | 1,29 |
| **Жалобы, всего:**  **в т.ч:** | 47 | 49 | 131 | 106 | 178 | 155 | - 0,9 |
| обоснованные жалобы | 33 | 41 | 61 | 43 | 94 | 84 | - 0,9 |
| **Обращения за консультацией (разъяснением)** | **3165** | **4101** | **135** | **216** | **3300** | **4317** | 1,31 |

Обращения за консультацией составляют 96,5% от поступивших обращений. В структуре обращений за консультацией преобладают: об обеспечении полисами ОМС –60,6% (6 месяцев 2019 года – 52,4 %), другие причины обращений - 14,9% (6 месяцев 2019 года – 16 %), выбор (замена) СМО - 10,9% (6 месяцев 2019 года – 8,6 %), оказание медицинской помощи – 7 % (6 месяцев 2019 года – 15,7 %), об организации работы медицинской организации – 2,3 % (6 месяцев 2019 года – 1,5%), о лекарственном обеспечении – 1,4% (6 месяцев 2019 года – 0,6%).

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

За 6 месяцев 2020 года на 13%произошло снижение количества жалоб, поступивших от застрахованных граждан за аналогичный период 2019 года и составило 155 (2019 год - 178).

При этом в их структуре **увеличилась доля обоснованных жалоб**. Так 84 жалобы признаны обоснованными или 54,2 % от всех жалоб, что на 1,4 % больше, чем в 2019 г. (6 месяцев 2019г. поступило - 178 обоснованных жалоба или 52,8% от всех жалоб).

За 6 месяцев 2020 г. году произошло значительное увеличение обоснованных жалоб на:

* на оказание медицинской помощи несовершеннолетним в 7 раз;
* на отказ в оказании медицинской помощи по программа ОМС на 29,4%.

Вместе с тем, произошло снижение на 10,3% количества обоснованных жалоб на оказание медицинской помощи, на 23% на организацию работы медицинской организации, на 21% на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС, а также снижение на 71,4% на другие причины обоснованных жалоб.

В структуре основных причин обоснованных жалоб приходится на: оказание медицинской помощи (**41,6**%), в т.ч.: 20 % оказание медицинской помощи несовершеннолетним и 8,5% при сердечно-сосудистых заболеваниях, отказ в оказании медицинской помощи по программа ОМС (**26,2**%), взимание денежных средств за медицинскую помощь, предусмотренную программами ОМС (**17,8**%), организация работы МО (**12**%), прочие причины (**2,4**%).

**Досудебная защита прав застрахованных лиц.**

ТФОМС Владимирской области и страховыми медицинскими организациями в досудебном порядке за 6 месяцев 2020 года рассмотрено 84 спорных случаев, что на 10,6% меньше, чем за 6 месяцев 2019 года.

ТФОМС Владимирской области рассмотрено 65 случаев (6 месяцев 2019 года – 63 случаев), страховыми медицинскими организациями - 19 (6 месяцев 2019 года –31).

Из рассмотренных спорных случаев удовлетворено 84 (6 месяцев 2019 год - 94).

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** | **2020** | **2019** | **Соотношение показателей %** |
| на организацию работы МО | 10 | 13 | -0,8 |
| на оказание медицинской помощи, в т.ч.: | 35 | 37 | -0,9 |
| при сердечно-сосудистых заболеваниях | 3 | 4 | -0,75 |
| при оказании медицинской помощи несовершеннолетним | 7 | 0 | - |
| лекарственное обеспечение | 0 | 1 | - |
| отказ в медицинской помощи по программам ОМС | 22 | 17 | 1,3 |
| взимание денежных средств за медицинскую помощь по программа ОМС | 15 | 19 | -0,8 |
| другие причины обоснованных жалоб | 2 | 7 | -0,3 |

**Судебная защита прав застрахованных.**

За 6 месяцев 2020 года в судопроизводстве находилось 2 исковых заявления (6 месяцев 2019 год - 1), из них 2 – подано за отчетный период (6 месяцев 2019 года – 1).

Рассмотрен 1 иск, что составляет 50% от общего количества дел в судопроизводстве (за 6 месяцев 2019 года – 0), из них:

* удовлетворено 1 иск или 100 % от количества рассмотренных исков (6 месяцев 2019 года – 0 исков);
* прекращено 0 дел (6 месяцев 2019 года – 0 дел).

Причина спорного случая, разрешенного в судебном порядке (6 месяцев 2020 года) -лекарственное обеспечение.