**Информация об обращениях застрахованных граждан за 9 месяцев 2020 года**

 За **9 месяцев 2020** года в страховые медицинские организации (далее - СМО) и территориальный фонд обязательного медицинского страхования Владимирской области (далее – ТФОМС) поступило **8870** обращений: из них **8382** устных и **488** письменных.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя  | Устные | Письменные | **Всего** | Коэффициент (+) увеличения/(-) уменьшения 9 мес.2020 по отношению к 9 мес. 2019 |
| 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | **2019** | **2020** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8=7/6 |
| **Всего обращений,** **в том числе:** | **4741** | **8382** | **434** | **488** | **5175** | **8870** | 1,71  |
| **Жалобы, всего:****в т.ч:** | 73 | 109 | 209 | 180 | 282 | 289 | 1,02 |
| обоснованные жалобы | 54 | 97 | 105 | 95 | 159 | 192 | 1,21 |
| **Обращения за консультацией (разъяснением)** | **4668** | **8273** | **223** | **306** | **4891** | **8579** | 1,75 |

Обращения за консультацией составляют 96,7% от поступивших обращений. В структуре обращений за консультацией преобладают: об обеспечении полисами ОМС –63,6% (9 месяцев 2019 года – 53,7 %), выбор (замена) СМО – 12,8% (9 месяцев 2019 года – 8,4 %), другие причины обращений - 12,1% (9 месяцев 2019 года – 15,4 %), оказание медицинской помощи – 5,8 % (9 месяцев 2019 года – 13,7 %), об организации работы медицинской организации – 1,6% (9 месяцев 2019 года – 1,9%), о лекарственном обеспечении – 1,3% (9 месяцев 2019 года – 0,5%).

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

За 9 месяцев 2020 года на 2,5%произошло увеличение количества жалоб, поступивших от застрахованных граждан за аналогичный период 2019 года и составило 289 (2019 год - 282).

 При этом в их структуре **увеличилась доля обоснованных жалоб**. Так 192 жалобы признаны обоснованными или 66,4 % от всех жалоб, что на 10 % больше, чем в 2019 г. (9 месяцев 2019г. поступило - 159 обоснованных жалобы или 56,4% от всех жалоб).

 За 9 месяцев 2020 г. году произошло значительное увеличение обоснованных жалоб на:

* на оказание медицинской помощи на 67%;
* на отказ в оказании медицинской помощи по программа ОМС на 40%;
* лекарственное обеспечение в 5 раз.

Вместе с тем, произошло снижение на 35% количества обоснованных жалоб на организацию работы медицинской организации, на 33% на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС, а также снижение на 70% на другие причины обоснованных жалоб.

В структуре основных причин обоснованных жалоб приходится на: оказание медицинской помощи (**60,9**%), в т.ч.: 11 % оказание медицинской помощи несовершеннолетним, 2,6% при сердечно-сосудистых заболеваниях и 2,6% при онкологических заболеваниях отказ в оказании медицинской помощи по программа ОМС (**18,2**%), взимание денежных средств за медицинскую помощь, предусмотренную программами ОМС (**9,4**%), организация работы МО (**6,8**%), лекарственное обеспечение (**2,6**%), прочие причины (**2,1**%).

**Досудебная защита прав застрахованных лиц.**

ТФОМС Владимирской области и страховыми медицинскими организациями в досудебном порядке за 9 месяцев 2020 года рассмотрено 192 спорных случая, что на 21% больше, чем за 9 месяцев 2019 года.

ТФОМС Владимирской области рассмотрено 112 случаев (9 месяцев 2019 года – 109 случаев), страховыми медицинскими организациями - 80 (9 месяцев 2019 года –50).

Из рассмотренных спорных случаев удовлетворено 192 (9 месяцев 2019 год - 159).

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 %** |
| нарушение прав на выбор(замену) СМО | 0 | 1 | - |
| на нарушение прав при выборе врача | 0 | 1 | - |
| на организацию работы МО | 13 | 20 | -0,65 |
| на оказание медицинской помощи, в т.ч.: | 117 | 70 | 1,67 |
| при онкологических заболеваниях | 3 | 4 | -0,75 |
| при сердечно-сосудистых заболеваниях | 3 | 4 | -0,75 |
| при оказании медицинской помощи несовершеннолетним | 13 | 4 | 3,25 |
| на проведение профилактических мероприятий | 0 | 1 | - |
| лекарственное обеспечение  | 5 | 1 | 5 |
| отказ в медицинской помощи по программам ОМС | 35 | 25 | 1,4 |
| взимание денежных средств за медицинскую помощь по программа ОМС | 18 | 27 | -0,6 |
| другие причины обоснованных жалоб | 4 | 13 | -0,3 |

**Судебная защита прав застрахованных.**

За 9 месяцев 2020 года в судопроизводстве находилось 6 исковых заявления (9 месяцев 2019 год - 1), из них 5 – подано за отчетный период (9 месяцев 2019 года – 1).

Рассмотрено 5 исков, что составляет 83,3% от общего количества дел в судопроизводстве (за 9 месяцев 2019 года – 0), из них:

* отказано в удовлетворении – 2 иска или 40% от количества рассмотренных исков (9 месяцев 2019 года – 0 исков);
* удовлетворено 3 иска или 60 % от количества рассмотренных исков (9 месяцев 2019 года – 0 исков);
* прекращено 0 дел (9 месяцев 2019 года – 0 дел).

Причинами спорных случаев, разрешенных в судебном порядке за 9 месяцев 2020 года были:

* лекарственное обеспечение – 2 случая или 67% от количества удовлетворенных исков;
* взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную программами ОМС – 1 случай или 33% от количества удовлетворенных исков.