**Информация об обращениях застрахованных граждан за 2020 год**

За **2020** год в страховые медицинские организации (далее - СМО) и территориальный фонд обязательного медицинского страхования Владимирской области (далее – ТФОМС) поступило **13532** обращений: из них **12907** устных и **625** письменных и это **на 89,4 % больше**, чем в 2019 году (7145).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  показателя | Устные | | Письменные | | **Всего** | | Коэффициент  (+) увеличения/  (-) уменьшения  2020 год  по отношению к  2019 году |
| 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | **2019** | **2020** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8=7/6 |
| **Всего обращений,**  **в том числе:** | **6558** | **12907** | **590** | **625** | **7145** | **13532** | 1,9 |
| **Жалобы, всего:**  **в т.ч:** | 100 | 173 | 274 | 234 | 374 | 407 | 1,08 |
| обоснованные жалобы | 75 | 155 | 163 | 152 | 238 | 308 | 1,3 |
| **Обращения за консультацией (разъяснением)** | **6458** | **12734** | **311** | **389** | **6769** | **13123** | 1,9 |

**Обращения за консультацией составляют 97%** от поступивших обращений.

В структуре обращений за консультацией преобладают: ***об обеспечении полисами ОМС –66,1%*** (2019 год – 54,6%), ***выбор (замена) СМО – 13,4%*** (2019 год – 8,4 %), другие причины обращений – 10,7% (2019 год – 14,4 %), ***оказание медицинской помощи – 4,7%*** (2019 год – 11,8 %), ***об организации работы медицинской организации – 1,5%*** (2019 год – 2,05%), о лекарственном обеспечении – 1,3% (9 месяцев 2019 года – 0,6%).

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

За 2020 год **на 8,8 % произошло увеличение количества жалоб**, поступивших от застрахованных граждан за 2020 год и составило 407 (2019 год - 374).

При этом в их структуре **увеличилась доля обоснованных жалоб**. Так 308 жалоб признаны обоснованными или 75,7 % от всех жалоб, что **на 12,1% больше**, чем в 2019 г. (2019 год поступило - 238 обоснованных жалобы или 63,6 % от всех жалоб).

За 2020 год произошло значительное увеличение обоснованных жалоб на:

* на оказание медицинской помощи на 87%;
* на отказ в оказании медицинской помощи по программа ОМС на 37,5%;
* лекарственное обеспечение в 2,6 раз.

Вместе с тем, произошло **снижение на 33,3%** количества обоснованных жалоб **на организацию работы медицинской организации**, **на 32,5% на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС**, а также снижение на 73% на другие причины обоснованных жалоб.

В структуре основных причин обоснованных жалоб приходится на: **оказание медицинской помощи** (**66**%), в т.ч.: 7,8 % оказание медицинской помощи несовершеннолетним, 5,9 % при онкологических заболеваниях, 1,5% при сердечно-сосудистых заболеваниях, и **отказ в оказании медицинской помощи по программа ОМС** (**14,3**%), взимание денежных средств за медицинскую помощь, предусмотренную программами ОМС (**8,8**%), организация работы МО (**5,8**%), лекарственное обеспечение (**2,6**%), прочие причины (**2,3**%).

**Досудебная защита прав застрахованных лиц.**

ТФОМС Владимирской области и страховыми медицинскими организациями в досудебном порядке за 2020 год рассмотрено 307 спорных случая, что на 29% больше, чем за 2019 год.

ТФОМС Владимирской области рассмотрено 167 случаев (2019 год – 159 случаев), страховыми медицинскими организациями -140 (2019 год –74).

Из рассмотренных спорных случаев удовлетворено 307 (2019 год - 238).

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 | 18 | 27 | -0,7 |
| на оказание медицинской помощи, в т.ч.: | 204 | 109 | 1,9 |
| при онкологических заболеваниях | 12 | 6 | 2 |
| при сердечно-сосудистых заболеваниях | 3 | 6 | -0,5 |
| при оказании медицинской помощи несовершеннолетним | 16 | 8 | 2 |
| на проведение профилактических мероприятий | 0 | 1 | - |
| лекарственное обеспечение | 8 | 3 | 2,6 |
| отказ в медицинской помощи по программам ОМС | 44 | 32 | 1,4 |
| взимание денежных средств за медицинскую помощь по программа ОМС | 27 | 40 | -0,7 |
| другие причины обоснованных жалоб | 7 | 25 | -0,3 |

**Судебная защита прав застрахованных.**

За 2020 год в судопроизводстве находилось 7 исковых заявления (2019 год - 15), из них 6 – подано за отчетный период (2019 года – 4).

Рассмотрено 7 исков, что составляет 100% от общего количества дел в судопроизводстве (за 2019 год – 5), из них:

* отказано в удовлетворении – 2 иска или 28,6% от количества рассмотренных исков (2019 год – 1 исков);
* удовлетворено 5 исков или 74,4 % от количества рассмотренных исков месяцев 2019 год – 4 иска);
* прекращено 0 дел (9 месяцев 2019 года – 0 дел).

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

* другие причины - 3 случая или 60% от количества удовлетворенных исков;
* лекарственное обеспечение – 1 случай или 20% от количества удовлетворенных исков;
* взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную программами ОМС – 1 случай или 20% от количества удовлетворенных исков.