**Информация об обращениях застрахованных граждан за 6 месяцев 2021 года**

За **6 месяцев 2021** года в страховые медицинские организации (далее - СМО) и территориальный фонд обязательного медицинского страхования Владимирской области (далее – ТФОМС) поступило **6381** обращение: из них **5998** устных и **383** письменных.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  показателя | Устные | | Письменные | | **Всего** | | Коэффициент  (+) увеличения/  (-) уменьшения  I полугодия 2021  по отношению к  I полугодию 2020 |
| 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | **2020** | **2021** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8=7/6 |
| **Всего обращений,**  **в том числе:** | **4150** | **5998** | **382** | **383** | **4472** | **6381** | 1,4 |
| **Жалобы, всего:**  **в т.ч:** | 49 | 66 | 106 | 145 | 155 | 211 | 1,4 |
| обоснованные жалобы | 41 | 65 | 43 | 77 | 84 | 142 | 1,7 |
| **Обращения за консультацией (разъяснением)** | **4101** | **5932** | **216** | **238** | **4317** | **6170** | 1,4 |

Обращения за консультацией составляют 96,7% от поступивших обращений. В структуре обращений за консультацией преобладают: об обеспечении полисами ОМС –56,7% (6 месяцев 2020 года – 60,6 %), выбор (замена) СМО - 17% (6 месяцев 2020 года – 10,9 %), другие причины обращений – 9,9 % (6 месяцев 2020 года – 14,9 %), о проведении профилактических мероприятий - 7,1 % (6 месяцев 2020 года – 1,2 %), оказание медицинской помощи – 5 % (6 месяцев 2020 года – 7 %), об организации работы медицинской организации – 1,6 % (6 месяцев 2020 года – 2,3%), о лекарственном обеспечении – 1,2% (6 месяцев 2020 года – 1,4%).

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

За 6 месяцев 2021 года на 36%произошло увеличение количества жалоб, поступивших от застрахованных граждан за аналогичный период 2020 года и составило 211 (2020 год - 155).

При этом в их структуре **увеличилась доля обоснованных жалоб**. Так 142 жалобы признаны обоснованными или 67,3% от всех жалоб, что на 13,1 % больше, чем в 2020 г. (6 месяцев 2020г. поступило - 84 обоснованных жалоба или 54,2% от всех жалоб).

За 6 месяцев 2021 г. года произошло значительное увеличение обоснованных жалоб на:

* на оказание медицинской помощи в 2,9 раз;
* на лекарственное обеспечение в 7 раз.

Вместе с тем, произошло снижение на 73,4% количества обоснованных жалоб на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС, на 50% на организацию работы медицинской организации, а также снижение на 13,6% на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС.

В структуре основных причин обоснованных жалоб приходится на: оказание медицинской помощи (**71,1**%), в т.ч.: 6,9 % оказание медицинской помощи несовершеннолетним и 4% при онкологических заболеваниях, отказ в оказании медицинской помощи по программа ОМС (**13,4**%), лекарственное обеспечение (5%), организация работы медицинской организации (3,5%), взимание денежных средств за медицинскую помощь, предусмотренную программами ОМС (**2,8**%), прочие причины (**2,8**%), на проведение профилактических мероприятий (0,7%), нарушение прав на выбор (замену) СМО (0,7%).

**Досудебная защита прав застрахованных лиц.**

ТФОМС Владимирской области и страховыми медицинскими организациями в досудебном порядке за 6 месяцев 2021 года рассмотрено 142 спорных случаев, что на 40,8% больше, чем за 6 месяцев 2020 года.

ТФОМС Владимирской области рассмотрено 70 случаев (6 месяцев 2020 года – 65 случаев), страховыми медицинскими организациями - 72 (6 месяцев 2020 года –19).

Из рассмотренных спорных случаев удовлетворено 142 (6 месяцев 2020 год - 84).

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

**Причины обращений, признанных обоснованными (разрешены и удовлетворены в досудебном порядке), в 2021 и 2020 годах.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Причины обращений** | **2021** | **2020** | **Соотношение показателей %** |
| нарушение прав на выбор (замену) СМО | **1** | **0** | - |
| на организацию работы МО | 5 | 10 | -0,5 |
| на оказание медицинской помощи, в т.ч.: | 101 | 35 | 2,8 |
| при онкологических заболеваниях | 4 | 0 | - |
| при сердечно-сосудистых заболеваниях | 0 | 3 | - |
| при оказании медицинской помощи несовершеннолетним | 7 | 7 | 1 |
| лекарственное обеспечение | 7 | 0 | - |
| на проведение профилактических мероприятий | 1 | 0 | - |
| отказ в медицинской помощи по программам ОМС | 19 | 22 | -0,14 |
| взимание денежных средств за медицинскую помощь по программа ОМС | 4 | 15 | -0,7 |
| другие причины обоснованных жалоб | 4 | 2 | 2 |

**Судебная защита прав застрахованных.**

За 6 месяцев 2021 года в судопроизводстве находилось 1 исковое заявления (6 месяцев 2020 год - 2), из них 1 – подано за отчетный период (6 месяцев 2020 года – 2).

Рассмотрено 0 исков (за 6 месяцев 2020 года – 0).