

**Методика формирования рейтинга сайтов страховых компаний,
работающих в системе обязательного медицинского страхования
в 2013 году**

Цель рейтинга

Информирование граждан Российской Федерации по вопросам выбора страховой медицинской организации, работающей в системе обязательного медицинского страхования (ОМС).

Предмет рейтинга

Информационное наполнение сайтов страховых медицинских организаций (СМО), работающих в системе ОМС, в субъектах Российской Федерации, ориентированное на население регионов.

Источники данных

Источниками данных являются сайты страховых медицинских организаций, непосредственно содержащие информацию по ОМС, оценка которых проводилась экспертами с 15 апреля по 14 мая 2013 года.

Выборка исследования

Выборка исследования включает 66 сайтов¹ страховых медицинских организаций, работающих в системе ОМС².

Методология

При определении критериев оценки прозрачности сайтов СМО, авторы рейтинга опирались на:

- Федеральный закон «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ (ред. от 11.02.2013);

¹ В рейтинг были включены сайты СМО, непосредственно содержащие информацию по ОМС.

² Страховые компании, вошедшие в Федеральный реестр страховых медицинских организаций и Реестры страховых медицинских организаций субъектов РФ в 2013 году.

- Постановление Правительства РФ от 22 октября 2012 г. № 1074 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2013 год и на плановый период 2014 и 2015 годов»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28 февраля 2011 г. № 158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования»;
- Федеральный реестр страховых медицинских организаций;
- Реестры страховых медицинских организаций Территориальных Фондов ОМС по субъектам Российской Федерации.

На основе данных документов были определены критерии оценки сайтов страховых медицинских организаций, работающих в системе ОМС, в части их ориентированности на население регионов и сгруппированы в следующие блоки:

Блок 1. Наличие информации о страховой медицинской организации на сайте (max=13 баллов).

Блок 2. Наличие контактной информации на сайте (max=16 баллов).

Блок 3. Наличие аналитической информации на сайте (max=13 баллов).

*Критерии оценки сайтов страховых медицинских организаций,
работающих в системе ОМС*

Название критерия	Баллы
Блок 1. Наличие информации о страховой медицинской организации на сайте (13 баллов - что соответствует максимальному значению частного индекса по этому направлению оценки- 100)	
1. Наличие сайта СМО, работающей в системе ОМС	- 1 балл - есть сайт, - 0 баллов - нет сайта
2. Наличие информации о деятельности СМО в сфере ОМС	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
3. Наличие информации о составе учредителей (участников, акционеров)	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
4. Наличие информации о финансовых результатах деятельности	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
5. Наличие информации об опыте	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет

работы СМО в ОМС	нет
6. Наличие информации о количестве застрахованных лиц	- всего (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - в субъектах РФ (1 балл – есть, 0 баллов – нет)
7. Наличие информации о медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ ³	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
8. Наличие информации об отличиях СМО от других	- участие в благотворительности (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - услуга «Заказ полиса на дом» (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - обслуживание на дому/вызов специалиста на дом (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - другое (1 балл – есть, 0 баллов – нет)
9. Наличие работающего форума	1 балл – есть, 0 баллов – нет
Блок 2. Наличие контактной информации на сайте (16 баллов - что соответствует максимальному значению частного индекса по этому направлению оценки- 100)	
2.1. Наличие информации о субъектах, в которых работает СМО	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
2.2. Наличие контактной информации о СМО	- адрес (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - контактные телефоны (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - электронная почта (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - наличие системы обратной связи (1 балл – есть, 0 баллов – нет),

³ Информация должна быть представлена за 2013 г.

	- график приема граждан (1 балл – есть, 0 баллов – нет)
2.3. Наличие информации о пунктах выдачи полисов ОМС	- адрес (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - контактные телефоны (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - график работы (1 балл – есть, 0 баллов – нет)
2.4. Наличие информации о СМО, участвующих в сфере ОМС субъекта РФ	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
2.5. Наличие информации о территориальных фондах ОМС, в разрезе субъектов РФ ⁴	- адрес (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - контактные телефоны (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - электронная почта (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - электронный сайт (1 балл – есть, 0 баллов – нет)
2.6. Наличие информации о подразделениях по организации защиты прав застрахованных лиц СМО, участвующих в сфере ОМС на территории субъекта Российской Федерации и территориального фонда	- электронная почта (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - контактные телефоны (1 балл – есть, 0 баллов – нет)
Блок 3. Наличие аналитической информации на сайте⁵ (13 баллов - что соответствует максимальному значению частного индекса по этому направлению оценки- 100)	
<u>Подблок 1. Информирование граждан об их правах (11 баллов)</u>	
3.1.1. Информация о нормативно-	1 балл – есть информация, 0 баллов –

⁴ Данный критерий анализировался по наличию информации о территориальных фондах только тех субъектов, в которых ведет свою деятельность СМО.

⁵ Данные критерии анализировались по наличию информации на основной странице сайта СМО, а не в разрезе регионов РФ.

правовых актах, регламентирующих ОМС	нет
3.1.2. Информация о порядке получения полиса ОМС	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
3.1.3. Информация о правах застрахованных граждан в сфере ОМС, в т.ч. о праве выбора или замены СМО, медицинской организации	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
3.1.4. Информация об обязанностях застрахованных граждан	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
3.1.5. Информация о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
3.1.6. Информация о выявленных по обращениям застрахованных лиц нарушениях при предоставлении медицинской помощи ⁶	<ul style="list-style-type: none"> - количество жалоб на организацию работы ЛПУ (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - количество жалоб на ненадлежащее оказание медицинской помощи (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - количество жалоб, связанных с взиманием денежных средств с застрахованного лица (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - количество жалоб, связанных с отказом предоставления медицинской помощи (1 балл – есть, 0 баллов – нет)
3.1.7. Перечень документов, необходимых для получения полиса	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
3.1.8. Информация о порядке	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет

⁶ Информация должна быть представлена за 2012-2013 гг.

обжалования решений, действий или бездействия работников при выдаче полисов	нет
<u>Подблок 2. Бланки заявлений (2 балла)</u>	
3.2.1. Заявление о выборе (замене) СМО и перечень документов к нему	1 балл – есть, 0 баллов – нет
3.2.2. Заявление о выдаче дубликата или переоформлении полиса	1 балл – есть, 0 баллов – нет
Максимальная сумма баллов по трем блокам оценки	42 балла (что соответствует максимальному значению сводного индекса - 100)

Формирование рейтинга

Рейтинг формировался на основе значений сводных индексов, которые получили сайты, тех или иных страховых медицинских организаций, работающих в системе ОМС.

При этом, перевод баллов, которые получали сайты по приведенным выше критериям в рамках трех основных блоков оценки, в значения сводного и частных индексов осуществлялось по следующей формуле:

$I = S * 100 / MAX$, где

I – индекс

S – сумма баллов по блоку (или общая по трем блокам)

MAX – максимальное значение баллов, которое мог набрать сайт.

Упорядочивание сайтов страховых медицинских организаций, работающих в системе ОМС, в рамках рейтинга было проведено по значению индексов от большего к меньшему.