

Основные результаты оценки сайтов страховых компаний, работающих в системе обязательного медицинского страхования в 2012 году

Введение

Каждый гражданин Российской Федерации должен оформить страховой полис обязательного медицинского страхования (далее ОМС), но зачастую сталкивается с множеством вопросов: какая страховая компания лучше, какую бесплатную медицинскую помощь можно получить в медицинских организациях, куда обращаться, если не была оказана медицинская помощь и т.д. В большинстве случаев данную информацию можно найти на сайтах страховых медицинских организаций.

Проект «Социальный навигатор» подготовил рейтинг сайтов страховых компаний, работающих в системе ОМС в 2012 году, что позволит гражданину сделать правильный и осознанный выбор собственной страховой медицинской организации.

Цель исследования

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

Предмет исследования

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

Источники данных

Источниками данных являются сайты страховых медицинских организаций регионов, непосредственно содержащие информацию по ОМС, и территориальных фондов ОМС. Всего в исследовании представлено 73 сайта¹ страховых медицинских организаций, работающих в системе ОМС².

¹ В рейтинг были включены сайты страховых медицинских организаций, непосредственно содержащие информацию по ОМС. Данные сайты представлены в Базе страховых медицинских организаций.

² Компании, вошедшие в Реестры страховых медицинских организаций субъектов РФ в 2012 году.

Направления исследования

Сайты страховых медицинских организаций, участвующие в исследовании оценивались по следующим критериям:

1. Наличие информации о страховой медицинской организации на сайте
2. Наличие контактной информации на сайте
3. Наличие общей аналитической информации на сайте

Основные результаты исследования

Результаты исследования позволяют выделить 7 сайтов - лидеров страховых медицинских организаций (сводный индекс в рейтинге - больше 90), которые имеют высокую степень информационной прозрачности по отношению к населению.

При рассмотрении внутреннего наполнения сайтов (см. Методика) были отмечены следующие тенденции:

по результатам оценки по блоку I «Наличие информации о страховой медицинской организации на сайте» (График 1)

- 97 % сайтов представляют информацию об опыте работы; 96 % сайтов - о деятельности страховой медицинской организации; 93 % сайтов – о составе учредителей и список медицинских организаций, работающих в системе ОМС, в том числе в разрезе субъектов Российской Федерации;
- 74 % сайтов представляют информацию о финансовом положении страховой медицинской организации в виде финансового отчета за несколько лет, что позволяет гражданину оценить благосостояние компании;
- только 30 % сайтов содержат информацию о том, чем данная страховая медицинская организация отличается от других. Основные отличия компаний заключаются в благотворительных акциях, наличие своих медицинских центров и аптек, предоставлении услуги «Вызов специалиста на дом»;
- только на 8 % сайтов работают форумы.

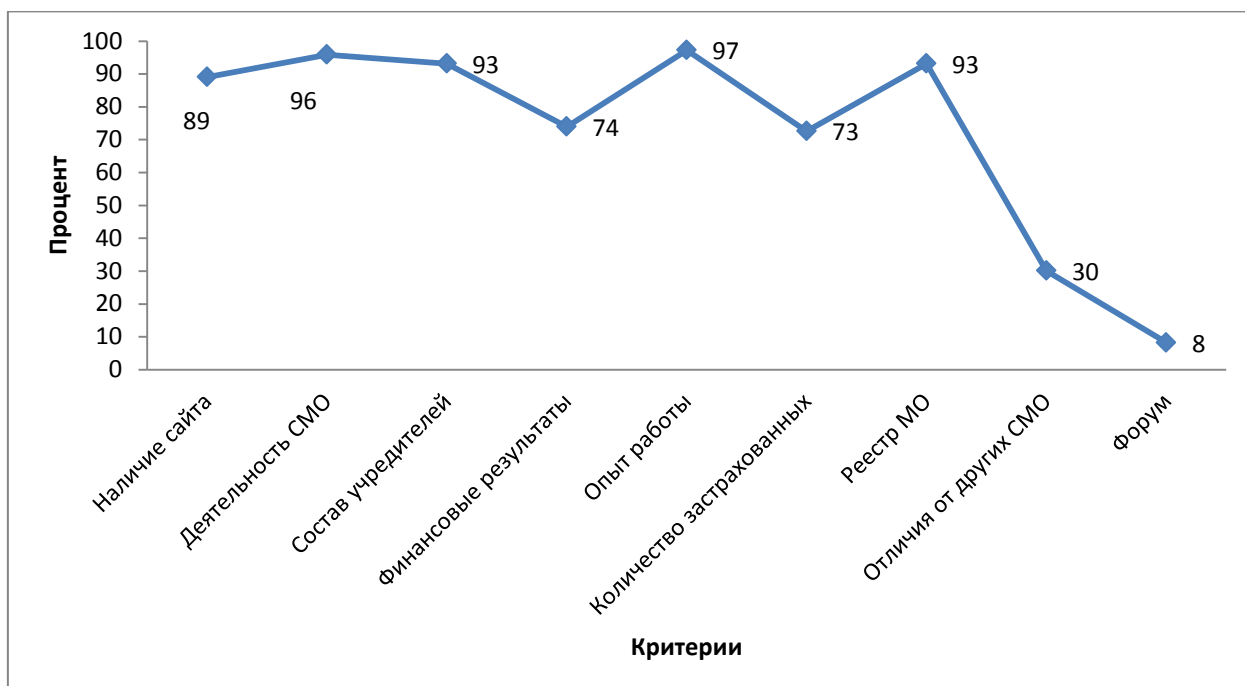


График 1. Наличие информации на сайтах СМО по блоку I (в разрезе каждого критерия)

по результатам оценки по блоку II «Наличие контактной информации на сайте» (График 2)

- на 99 % сайтов страховых медицинских организаций присутствует контактная информация (адрес, телефон), на 96 % сайтов – электронная почта компаний, и только на 89 % сайтов представлена обратная связь;
- 99 % сайтов представили информацию об адресах пунктов выдачи полисов, 89 % сайтов предоставили телефоны пунктов выдачи полисов и только 86 % сайтов содержат информацию о графиках приема;
- только 70 % сайтов страховых медицинских организаций предоставили телефоны подразделения по организации защиты прав граждан, и только 30 % - электронную почту данных подразделений;
- следует отметить отсутствие информации о территориальных фондах ОМС (одна их организаций, занимающая защитой прав застрахованных), на 27 % сайтов содержатся информация об адресе фонда и на 19 % сайтов – электронная почта, 49 % сайтов содержат ссылки на сайты территориальных фондов ОМС.

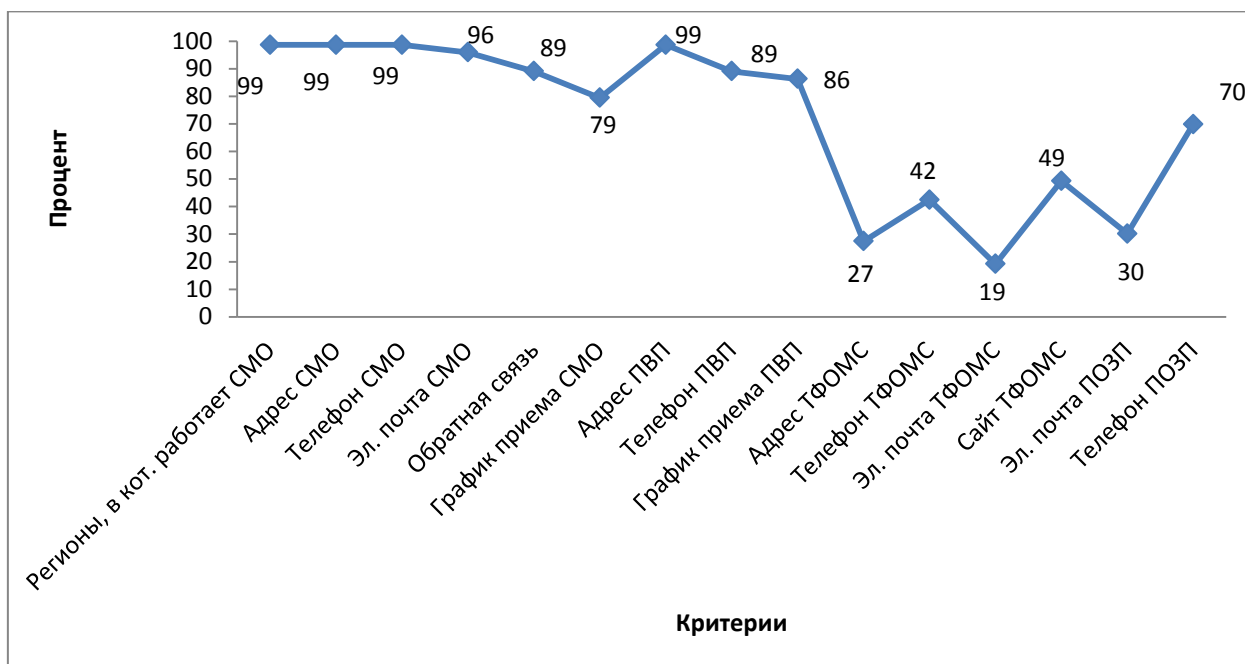


График 2. Наличие информации на сайтах СМО по блоку II (в разрезе каждого критерия)

по результатам оценки по блоку III «Наличие общей аналитической информации на сайте» (График 3)

- на 90 % сайтов представлена информация о правах и обязанностях граждан в сфере обязательного медицинского страхования, на 89 % сайтов – порядок получения полиса, на 88 % сайтов размещены нормативно-правовые акты, регламентирующие обязательное медицинское страхования не только в Российской Федерации, но в том, числе и в субъектах;
- 67 % сайтов содержат информацию об условиях предоставления бесплатной медицинской помощи, но, ни на одном сайте не представлен спектр бесплатных медицинских услуг;
- только 55 % сайтов представляют информацию о порядке обжалования решений, действий или бездействий работников страховых медицинских организаций при выдаче полисов ОМС.

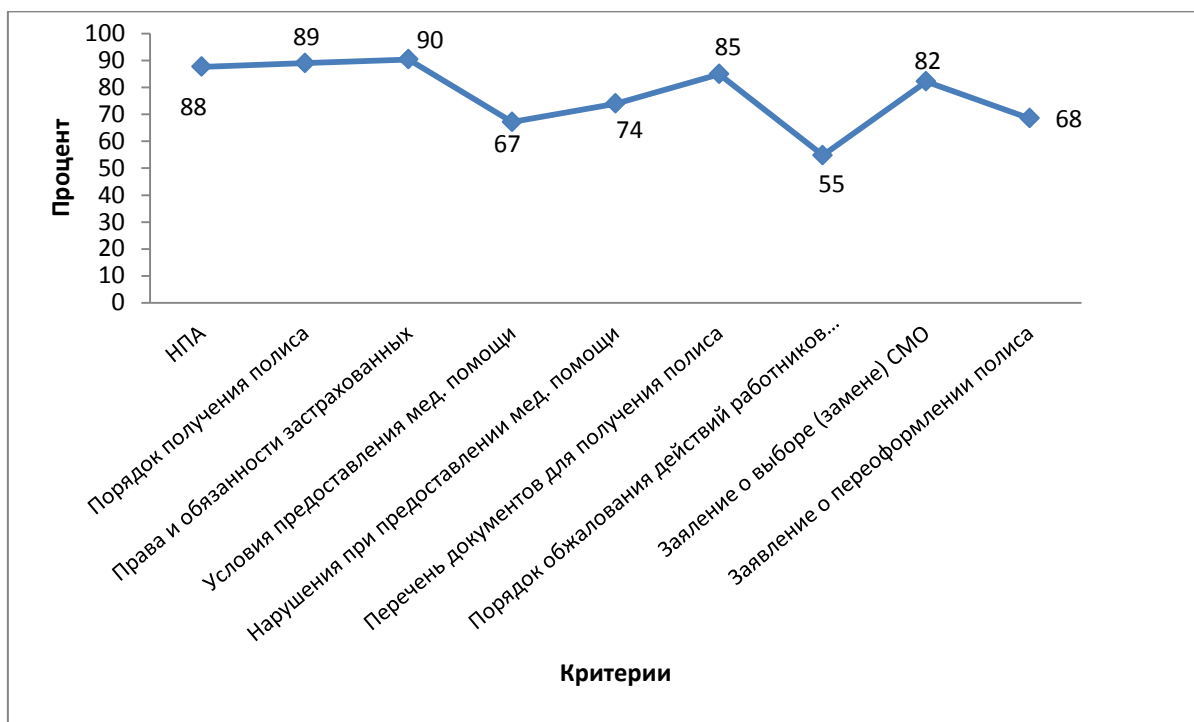


График 3. Наличие информации на сайтах СМО по блоку III (в разрезе каждого критерия)

Таким образом, результаты проведенного исследования позволяют сделать следующие выводы:

1. На всех сайтах страховых медицинских организаций каждый желающий сможет найти

- Контактные данные организации
- Информацию об опыте работы и деятельности организации
- Реестры медицинских организаций, работающих в системе ОМС
- Контактные данные пунктов выдачи полисов обязательного медицинского страхования
- Нормативно-правовые документы, регламентирующие ОМС

2. Не на всех сайтах страховых медицинских организаций можно найти

- Контактную информацию о территориальных фондах обязательного медицинского страхования
- Чем отличается страховая медицинская организация от других компаний, представленных в регионе
- Форум

3. На сайтах страховых медицинских организаций найти нельзя

- Информацию о медицинских услугах, которые оказываются бесплатно в рамках базовой и/или территориальной программ

Таким образом, согласно проведенной оценки, можно сделать вывод о том, что уровень информационной прозрачности сайтов страховых компаний сегодня достаточно высокий.

При этом на сайтах в основном представлена информация общего характера, размещение которой требуют действующие нормативно-правовые акты, регламентирующие обязательное медицинское страхование в Российской Федерации.

В то же самое время, результаты проведенного исследования позволяют говорить о том, что информация, представленная на сайтах, не направлена на удовлетворение информационных запросов отдельных граждан (например, чем лучше та или иная страховая медицинская компания, какие медицинские услуги гражданин может получить в рамках обязательного медицинского страхования и т.д.). Ни на одном сайте не представлен спектр медицинских услуг, которые оказываются бесплатно медицинскими организациями; дана поверхностная информация о порядке обжалования при предоставлении «некачественной» медицинской помощи или ее отказа, а главное, куда обращаться гражданам при нарушении их прав. На сайтах не работают форумы, которые должны быть направлены на консультирование и общение застрахованных лиц.

В совокупности, данные результаты исследования ставят вопрос о качестве предоставляемых услуг в конкретной страховой медицинской организации.

Список сокращений

СМО - страховая медицинская организация

ОМС – обязательное медицинское страхование

МО – медицинская организация, работающая в системе ОМС

ПВП – пункт выдачи полиса ОМС

ТФОМС – территориальный фонд обязательного медицинского страхования

ПОЗП – подразделение по организации защиты прав застрахованных лиц СМО

НПА – нормативно-правовые акты, регламентирующие ОМС