

Основные результаты оценки сайтов страховых компаний, работающих в системе обязательного медицинского страхования в 2014 году

Введение

Каждый гражданин имеет право на получение бесплатной медицинской помощи, но для этого он должен оформить страховой полис обязательного медицинского страхования (далее ОМС). При оформлении полиса он сталкивается с множеством вопросов. Как сделать выбор страховой компании? Какую помощь можно получить в медицинских учреждениях по полису ОМС? Куда обращаться, если было отказано в предоставлении бесплатной медицинской помощи? Ответы на заданные вопросы можно найти на сайтах страховых медицинских организаций, работающих в системе ОМС.

"Социальный навигатор" подготовил рейтинг сайтов страховых компаний, работающих в системе ОМС в 2014 году, который позволяет оценить качество представленной информации. Данное исследование проводится третий год на основе методики, разработанной РИА Новости и скорректированной по результатам пилотного проекта 2012 г. Методика была одобрена Экспертным советом по здоровью РИА Новости.

Цель исследования

Информирование граждан Российской Федерации по вопросам выбора страховой медицинской организации, работающей в системе ОМС.

Предмет исследования

Информационное наполнение сайтов страховых медицинских организаций (далее 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 5 по 26 мая 2014 года. Всего в исследовании представлены 56

сайтов страховых медицинских организаций¹, работающих в системе ОМС², на которых размещена информация, согласно направлениям исследования.

Направления исследования

Оценка сайтов страховых медицинских организаций, участвующих в исследовании, проводилась по следующим направлениям:

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

Таблица 1. Критерия оценки сайтов СМО, работающих в системе ОМС

Название критерия	Баллы
Блок 1. Наличие информации о страховой медицинской организации на сайте (12 баллов - что соответствует максимальному значению частного индекса по этому направлению оценки- 100)	
1. Наличие информации о деятельности СМО в сфере ОМС	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
2. Наличие информации о составе учредителей (участников, акционеров)	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
3. Наличие информации о финансовых результатах деятельности	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
4. Наличие информации об опыте работы СМО в ОМС	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет
5. Наличие информации о количестве застрахованных лиц	- всего (1 балл – есть, 0 баллов – нет), - в субъектах РФ (1 балл – есть, 0 баллов – нет)
6. Наличие информации о медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ ³	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет

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

² Страховые компании, вошедшие в Федеральный реестр страховых медицинских организаций (2014 г.).

³ Информация должна быть представлена за 2014 г.

7. Наличие информации об отличиях СМО от других	<ul style="list-style-type: none"> - 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)
8. 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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), - график приема граждан (1 балл – есть, 0 баллов – нет)
2.3. Наличие информации о пунктах выдачи полисов ОМС	<ul style="list-style-type: none"> - 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-правовых актах, регламентирующих ОМС	1 балл – есть информация, 0 баллов – 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	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет

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.

медицинской помощи	
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 обжалования решений, действий или бездействия работников при выдаче полисов	1 балл – есть информация, 0 баллов – 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	41 балл (что соответствует максимальному значению сводного индекса - 100)

⁶ Информация должна быть представлена за 2013-2014 гг.

Основные результаты исследования

В рамках исследования в Рейтинг 2014 года вошло на 10 СМО, работающих по системе ОМС В России, меньше, чем в предыдущем: в 2013 году в список попали 66 компаний, в 2014 – 56. Изменения произошли из-за ряда причин: реорганизация или слияние компаний, некоторые организации - лишены лицензии. Часть СМО были переименованы.

Результаты исследования позволяют выделить 4 сайта – лидера, которые имеют высокую информационную прозрачность по отношению к населению (набрали максимальное значение по сводному индексу):

- ЗАО "Медицинская страховая организация "Надежда" (97,2)
- ОАО Страховая медицинская компания "АСТРАМЕД-МС" (93,1),
- ООО "Страховая медицинская компания РЕСО-МЕД" (92,4),
- ОАО "Страховая компания "СОГАЗ-Мед" (92,4).

При этом минимальное значение по сводному индексу рейтинга отмечается по сайтам страховых медицинских организаций:

- ООО "Страховая компания "ДАЛЬ-РОСМЕД" (54,3),
- ОАО "Государственная медицинская страховая компания "Заполярье" (56,4),
- ООО "РОСМЕДСТРАХ-К" (58,2).

При рассмотрении внутреннего наполнения сайтов были отмечены следующие тенденции:

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

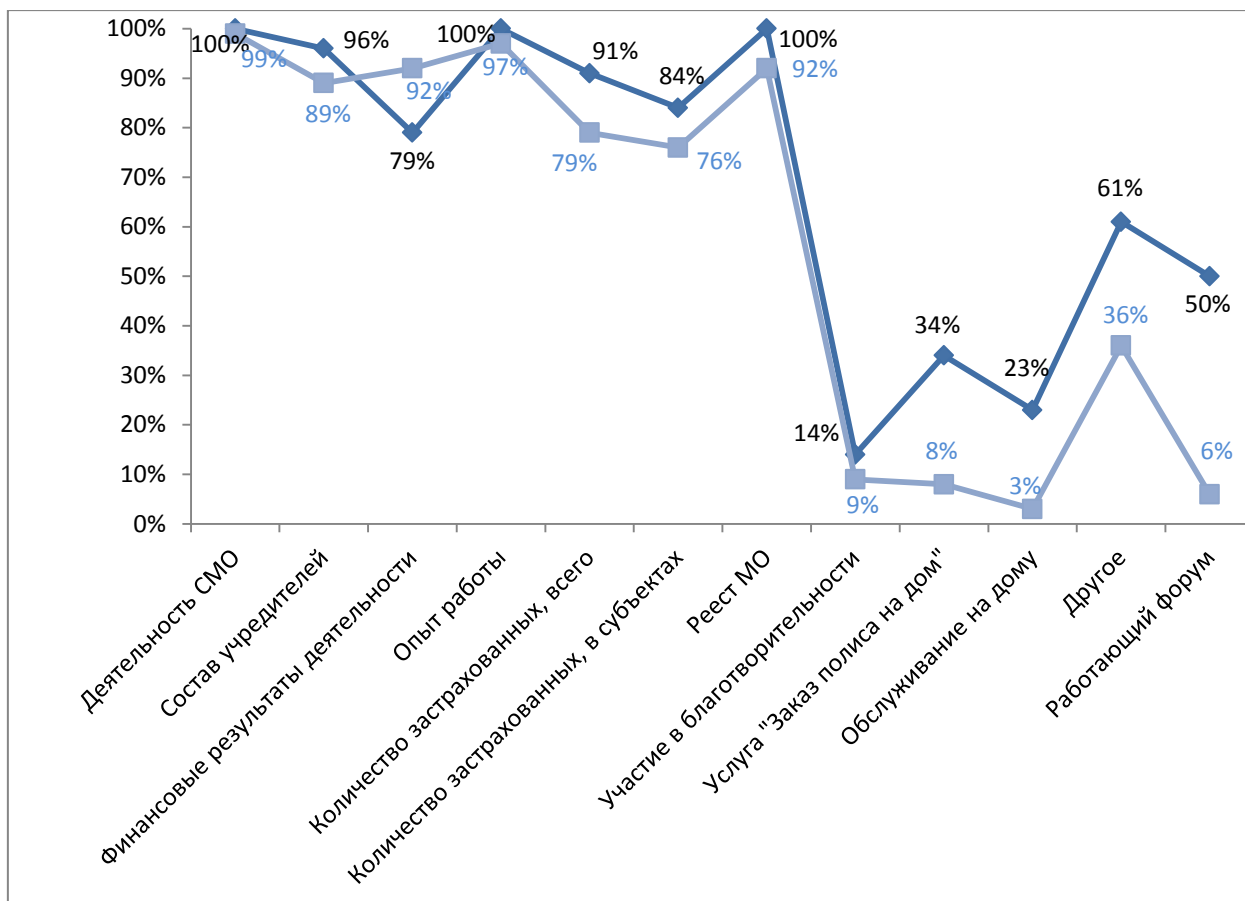


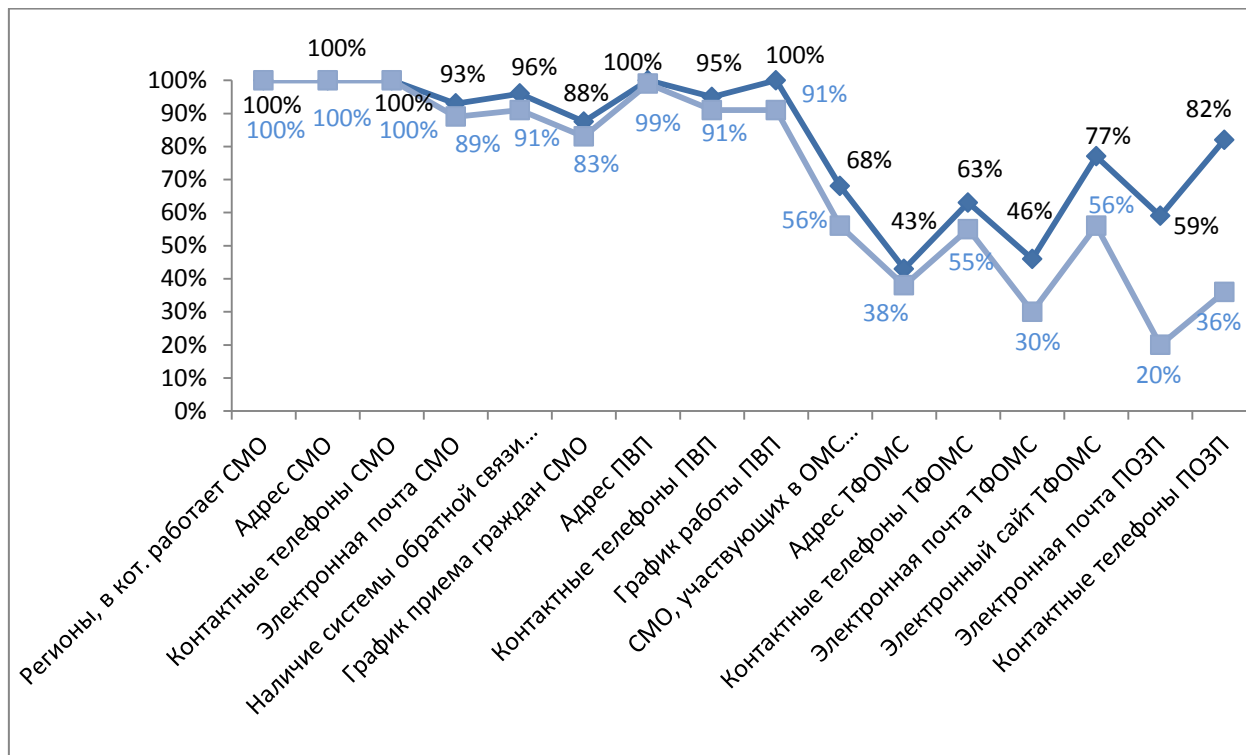
График 1. Наличие информации на сайтах СМО по блоку I за 2014 год
(в разрезе каждого критерия)

Наличие информации на сайтах СМО по блоку I за 2013 год
(в разрезе каждого критерия)

- 100% сайтов содержат информацию об опыте работы СМО и о деятельности страховой медицинской организации; 79% сайтов - о финансовых результатах страховой медицинской организации;
- на всех рассмотренных сайтах застрахованный сможет найти реестр медицинских организаций, работающих в системе ОМС в 2014 году, в том числе в разрезе субъектов Российской Федерации;
- только 33% сайтов включают в себя информацию об отличиях данной страховой компании от других. Основные различия между компаниями заключаются в проведении благотворительных акций, обслуживании застрахованных лиц на дому, предоставлении услуги "Вызов специалиста на дом" и т.д.;
- только на 50% сайтов работают форумы.

по результатам оценки по блоку II "Наличие контактной информации на сайте"

(График 2)



*График 2. Наличие информации на сайтах СМО по блоку II за 2014 год
(в разрезе каждого критерия)*

*Наличие информации на сайтах СМО по блоку II за 2013 год
(в разрезе каждого критерия)*

- на всех сайтах представлена контактная информация СМО (адрес, телефон) и перечень регионов, в которых есть представительства компании;
- уже несколько лет подряд в недостаточном объеме представлена контактная информация о территориальных фондах ОМС (одна из организаций, занимающаяся соблюдением и защитой прав застрахованных), большинство СМО ограничиваются ссылкой на сайт ТФОМС;
- только на 82% сайтов можно найти информацию о контактных телефонах подразделений по организации защиты прав граждан (ПОЗВ), и на 59% - электронную почту данных подразделений.

по результатам оценки по блоку III "Наличие аналитической информации на сайте" (График 3)

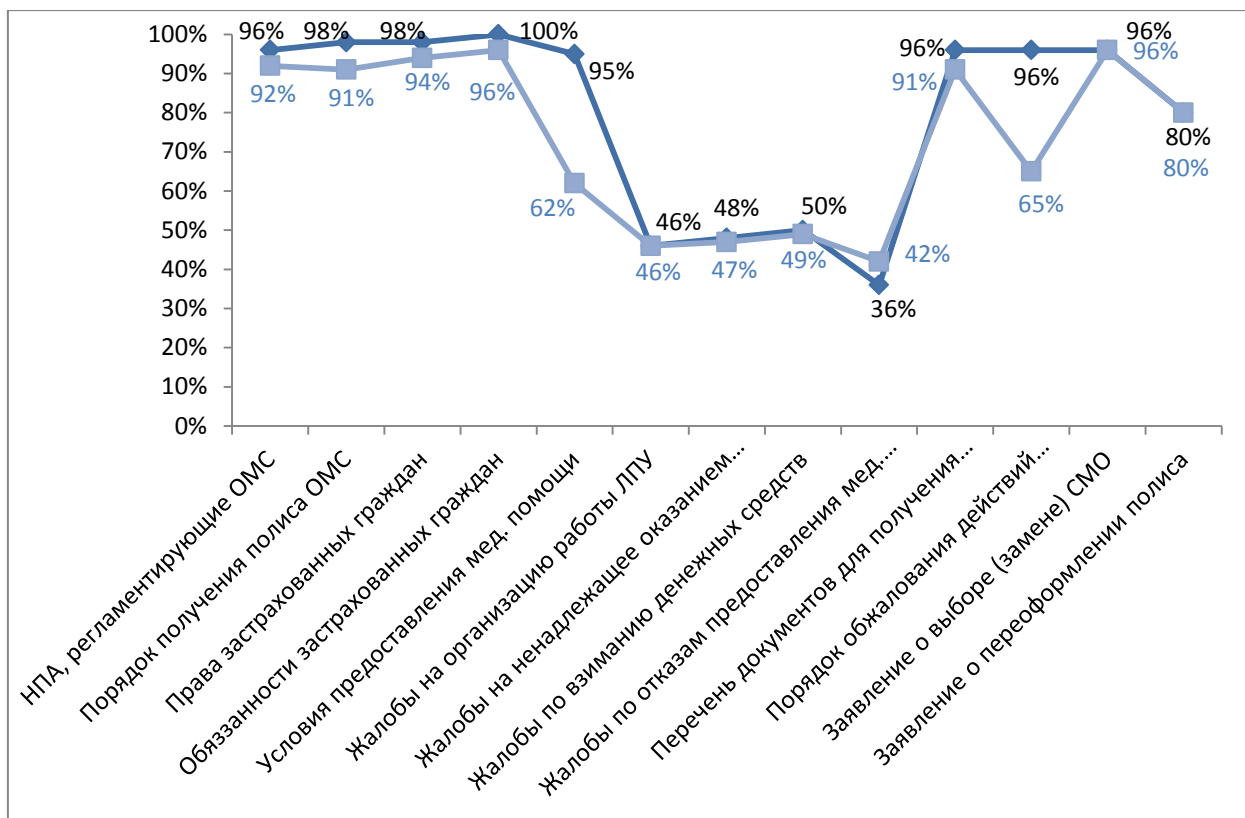


График 3. Наличие информации на сайтах СМО по блоку III за 2014 год
(в разрезе каждого критерия)
Наличие информации на сайтах СМО по блоку III за 2013 год
(в разрезе каждого критерия)

- все рассмотренные в рамках исследования сайты содержат информацию об обязанностях застрахованных граждан в сфере обязательного медицинского страхования, при этом информация о правах застрахованных лиц - только на 98% сайтов;
- 95% сайтов включают в себя информацию о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи, но большей части сайтов информация о представлении спектра бесплатных медицинских услуг представлена по ссылке на территориальную программу субъекта;
- статистику о выявленных, по обращениям застрахованных лиц, нарушениях при предоставлении медицинской помощи можно найти только на 45% сайтов страховых медицинских организаций.

Таким образом, результаты проведенного исследования позволяют сделать следующие выводы:

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

- Контактные данные страховой медицинской организации (адрес, телефон).
- Перечень регионов, в которых есть представительства страховой компании.

2. Не на всех сайтах страховых медицинских организаций можно найти.

- Контактную информацию о территориальных фондах обязательного медицинского страхования.
- Отличие страховой медицинской организации от других компаний, представленных в регионе.
- Статистику по количеству жалоб, поступивших в страховую компанию от застрахованных лиц.
- Работающий форум.
- Информацию о медицинских услугах, которые оказываются бесплатно в рамках базовой и/или территориальной программ.

Таким образом, согласно проведенной оценке и сравнению с результатами исследования 2013 года, можно сделать вывод о том, что уровень информационной прозрачности сайтов страховых компаний сегодня достаточно высокий, и он вырос по сравнению с прошлым годом. Но при этом информация, содержащаяся на сайтах, в большинстве случаев остается, как и ранее – общего и даже поверхностного характера.

Так же стоит отметить, что результаты проведенного исследования позволяют говорить о том, что информация, представленная на сайтах, не направлена на удовлетворение информационных запросов отдельных граждан (например, как выбрать страховую медицинскую компанию, какие медицинские услуги застрахованный может получить в рамках обязательного медицинского страхования и т.д.). Дана неполная информация о выявленных нарушениях при предоставлении медицинской помощи. А на части сайтов она не обновлялась за последние год и даже больше. Как и в прошлом году не все СМО предоставляют информацию о том, куда необходимо обращаться застрахованным гражданам при нарушении их прав. Также на половине рассмотренных сайтов так и не работают

форумы, которые должны быть направлены на консультирование и общение застрахованных лиц.

Среди тенденций стоит отметить, что страховые медицинские компании стали больше заботиться о доступности получения полисов для инвалидов. Увеличение числа сайтов со специальными опциями для слабовидящих (спецкнопки, увеличивающие шрифт), и саму услугу обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья на дому. Но при этом все равно раздел исследования "Наличие информации об отличиях СМО от других", в который входят: участие в благотворительности, услуга "Заказ полиса на дом", обслуживание на дому и др., сильно "проседает" по сравнению с другими критериями рейтинга.

Подводя итоги, стоит отметить, что данные результаты исследования, несмотря на улучшение показателей по сравнению с прошлым годом, оставляют под вопросом функциональные обязанности и качество предоставляемых услуг конкретной страховой медицинской организацией.

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