

Основные результаты оценки сайтов страховых компаний, работающих в системе обязательного медицинского страхования в 2013 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.

Проект «Социальный навигатор» подготовил рейтинг сайтов страховых компаний, работающих в системе ОМС в 2013 году, который позволяет оценить качество представленной информации. Данное исследование проводится второй 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 15 апреля по 14 мая 2013 года. Всего в исследовании представлено

66 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 ОМС³

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 работы СМО в ОМС	1 балл – есть информация, 0 баллов – 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	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 и реестры страховых медицинских организаций субъектов РФ в 2013 г.

³ Выделенные критерии были добавлены в методику 2013 г.

сфере ОМС на территории субъекта РФ ⁴	
8. 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)
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	<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	1 балл – есть информация, 0 баллов – нет

⁴ Информация должна быть представлена за 2013 г.

РФ	
2.5. Наличие информации о территориальных фондах ОМС, в разрезе субъектов РФ ⁵	- 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 сайте⁶ (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

⁵ Данный критерий анализировался по наличию информации о территориальных фондах только тех субъектов, в которых ведет свою деятельность СМО.

⁶ 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 ⁷	<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	42 балла (что соответствует максимальному значению сводного индекса - 100)

⁷ Информация должна быть представлена за 2012-2013 гг.

Основные результаты исследования

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

- ООО "Страховая Медицинская Компания "Урал-Рецепт М" (92,9),
- ЗАО "Страховая группа "Спасские ворота-М" (90,5),
- ОАО Страховая медицинская компания "Югория-Мед" (85,7),
- ООО Страховая медицинская организация "СИМАЗ-МЕД" (85,7).

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

- ЗАО "Страховая Медицинская Компания "Альянс-Мед" (31,0),
- ЗАО «Страховая медицинская компания «Милосердие и благополучие» (45,2),
- ЗАО "Областная медицинская страховая компания" (47,6).

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)

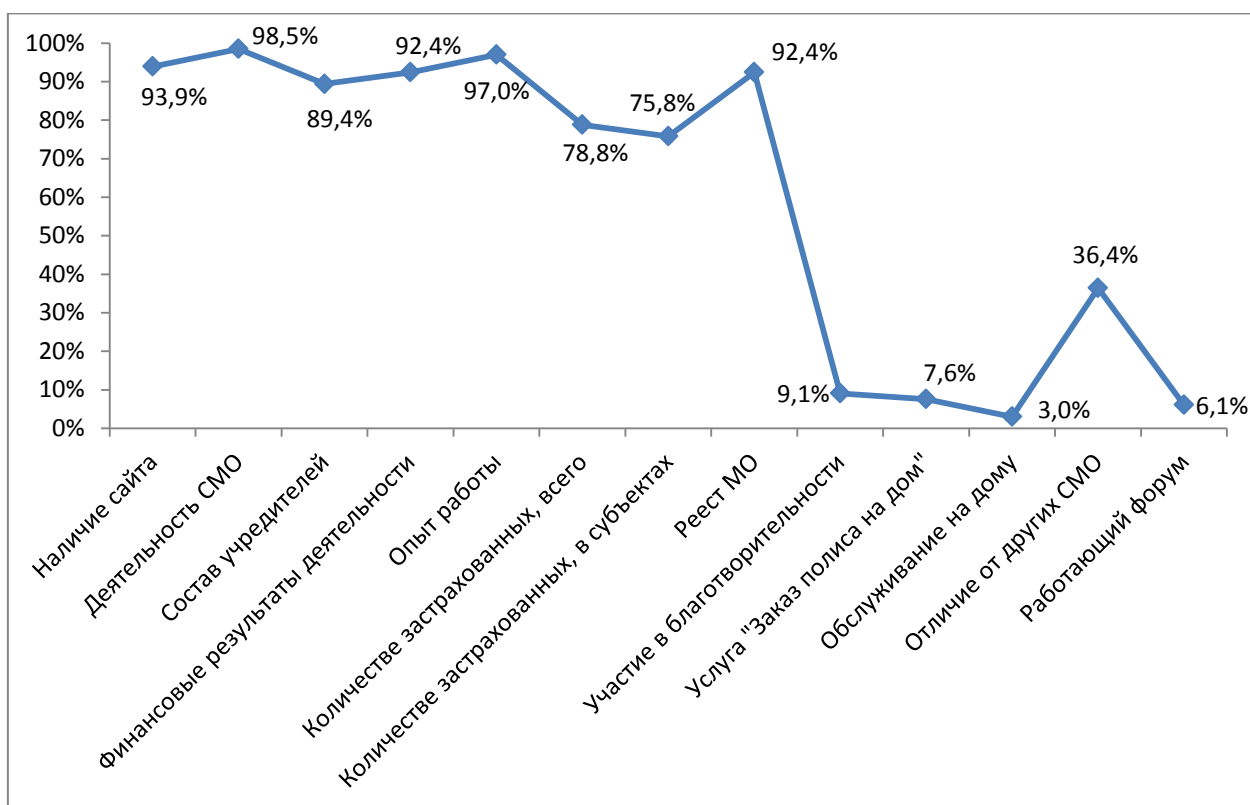


График 1. Наличие информации на сайтах СМО по блоку I за 2013 год (в разрезе каждого критерия)

- 98,5% сайтов содержат информацию о деятельности страховой медицинской организации; 97,0% сайтов – об опыте работы; 92,4% сайтов - о финансовых результатах страховой медицинской организации, представленных в виде отчета за несколько лет, что позволяет гражданину оценить благосостояние компании в целом;
- на 92,4% сайтах застрахованный сможет найти реестр медицинских организаций, работающих в системе ОМС в 2013 году, в том числе в разрезе субъектов Российской Федерации;
- только 37,0% 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 6,1% сайтов работают форумы.

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

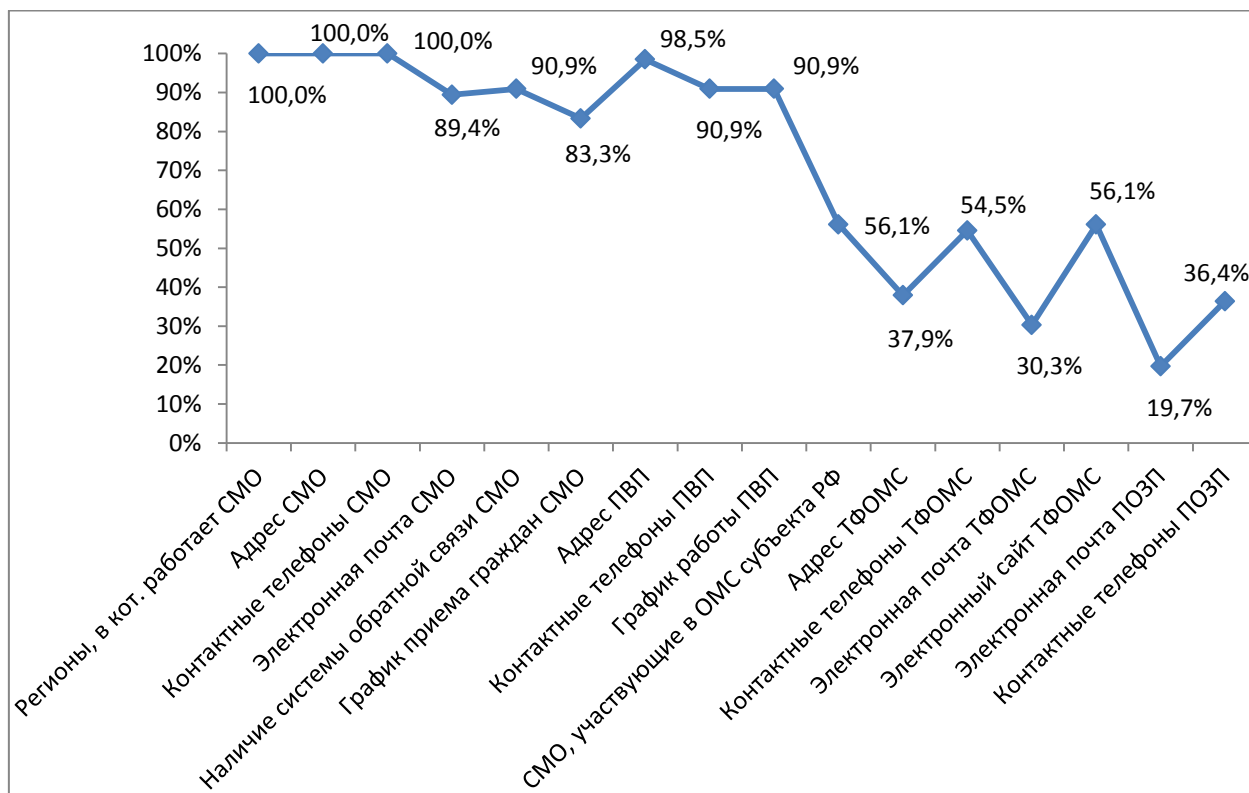


График 2. Наличие информации на сайтах СМО по блоку II за 2013 год
(в разрезе каждого критерия)

- на всех сайтах представлена контактная информация СМО (адрес, телефон) и перечень регионов, в которых есть представительства компании;
- следует отметить, что в недостаточном объеме представлена контактная информация о территориальных фондах ОМС (одна из организаций, занимающаяся соблюдением и защитой прав застрахованных);
- только на 36,4% сайтов можно найти информацию о контактных телефонах подразделений по организации защиты прав граждан (ПОЗВ), и на 19,7% - электронную почту данных подразделений.

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

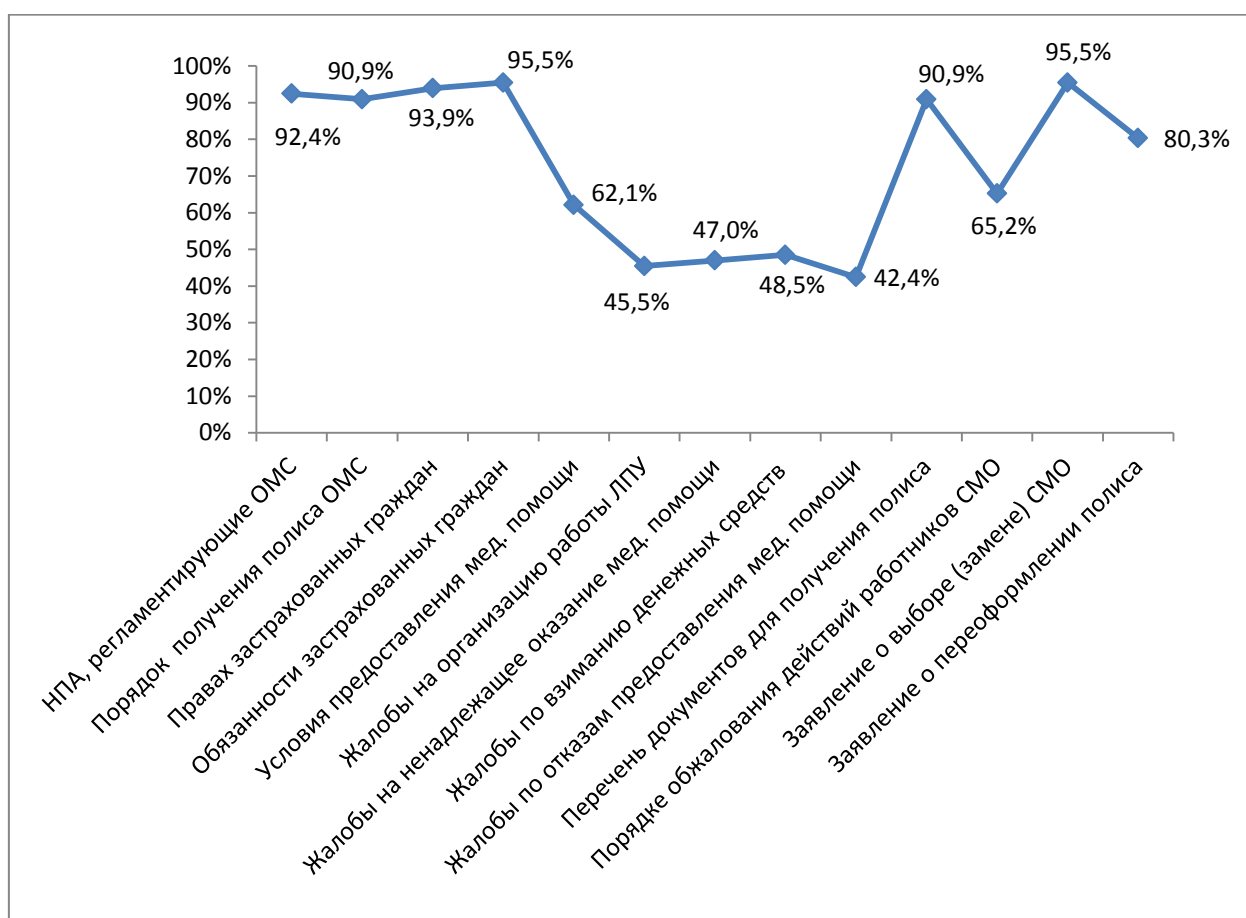


График 3. Наличие информации на сайтах СМО по блоку III за 2013 год (в разрезе каждого критерия)

- 95,5% сайтов содержат информацию об обязанностях застрахованных граждан в сфере обязательного медицинского страхования и заявление о выборе (замене) СМО, при этом только на 93,9% сайтов можно найти информацию о правах застрахованных лиц;

- 62,1% сайтов включают в себя информацию о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи, но ни на одном сайте не представлен спектр бесплатных медицинских услуг;

– статистику о выявленных, по обращениям застрахованных лиц, нарушениях при предоставлении медицинской помощи можно найти только на половине 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.

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 оценке, можно сделать вывод о том, что уровень информационной прозрачности сайтов страховых компаний сегодня достаточно высокий. При этом информация, содержащаяся на сайтах, представлена общего характера, т.к. ее размещение требует действующее законодательство.

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, как сделать выбор страховой медицинской компании, какие медицинские услуги застрахованный 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 выявленных нарушениях при предоставлении медицинской помощи, а главное, куда необходимо обращаться застрахованным 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 функциональных обязанностях и качестве 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