Приложение № 5.2.

**Оценка уровня исполнения функций по защите прав застрахованных, в том числе анализ результатов защиты прав застрахованных**

В статистической форме ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», действовавшей до 2018 г. включительно, учитывались 4 категории обращений застрахованных лиц: а) жалобы, б) заявления, в) обращения за консультацией (разъяснением) и г) предложения. Самой частой формой обращений в 2015–2018 гг. были заявления застрахованных лиц (в частности о выборе и замене СМО, о выдаче дубликата (переоформлении) полиса ОМС и т.п.), доля которых в рассматриваемые годы составляла от 77–85% от общего числа обращений. С 2019 г. в форме ЗПЗ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования» эта категория обращений отсутствует, что привело к значительному (в 4,5 раза) снижению общего числа регистрируемых обращений, как показано в таблице № 5.2.1.

Таблица № 5.2.1. Динамика числа обращений застрахованного населения в ТФОМС и СМО в 2015–2019 гг.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Всего | 25 260 294 | 19 009 938 | 19 191 185 | 19 074 897 | 5 829 477 |
| ТФОМС | 356 415 | 458 146 | 490 679 | 551 228 | 332 745 |
| СМО | 24 903 879 | 18 551 792 | 18 701 306 | 18 523 669 | 5 496 732 |

Примечание -Источник: формы ПГ за 2015–2018 гг., форма ЗПЗ за 2019 г.

Наиболее частой причиной обращений в 2019 г. были обращения за разъяснениями (консультациями) – 98,9% от всех обращений, в период 2015–2018 гг. эта категория обращений была второй по популярности после категории «Заявления». С 2016 г. число обращений за разъяснениями (консультациями) выросло в 1,5 раза, и этот прирост обеспечен ростом обращаемости в СМО, как показано на рисунке № 5.2.2. Эту динамику можно объяснить созданием в этот период института страховых представителей, обеспечивающих информационную поддержку застрахованных лиц. Представители СМО в опросе, проведенном в рамках текущего исследования, также отметили рост обращаемости в 2019 г. в сравнении с 2018 г. Они объяснили это тем, что граждане стали более юридическими грамотными и знают об институте страховых представителей, и тем, что востребована работа круглосуточных колл-центров.

Рисунок № 5.2.2. Динамика числа обращений застрахованных лиц за разъяснениями (консультациями) в ТФОМС и СМО в 2015–2019 гг.

Примечание - Источники: формы ПГ за 2015–2018 гг., форма ЗПЗ за 2019 г.

С 2015 по 2019 гг. на 16% снизилось общее число жалоб, причем более значительное снижение наблюдалось в 2017 г., а затем число жалоб начало расти, как показано на рисунке №5.2.3. Чаще всего застрахованные лица обращались с жалобами в СМО, чем в ТФОМС.

Рисунок № 5.2.3. Динамика числа жалоб застрахованных лиц в ТФОМС и СМО

в 2015–2019 гг.

Примечание - Источники: формы ПГ за 2015–2018 гг., форма ЗПЗ за 2019 г.

Анализ обращаемости и структуры обращений в разрезе субъектов РФ в 2019 г. показывает, что активность обращений граждан по вопросам обязательного медицинского страхования значительно отличалась от региона к региону, как показано в таблице № 5.2.4. Что касается структуры обращений, то почти во всех субъектах РФ свыше 95% обращений составляли обращения за разъяснениями, практически все оставшиеся обращения составили жалобы. Структура обращений отличается от описанной выше в двух субъектах: Республике Мордовия и на Байконуре, где обращения за разъяснениями составили только 77%. При этом в Республике Мордовия 22,74% от всех обращений составили предложения, а на Байконуре 22,95% от всех обращений составили жалобы.

Таблица № 5.2.4. Структура обращений застрахованного населения в разрезе субъектов РФ в 2019 гг., на 10 тыс. застрахованного населения\*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Субъект Российской Федерации | Число обращений на 10 тыс. застрахованных | Структура обращений, % |
| Обращения за разъяснениями | Жалобы | Предложения |
| РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ | 400,70 | 98,90 | 0,74 | 0,36 |
| Астраханская область | 2 425,05 | 99,95 | 0,05 | 0,00 |
| Сахалинская область | 1 887,64 | 99,85 | 0,15 | 0,00 |
| Республика Тыва | 1 762,84 | 99,82 | 0,18 | 0,00 |
| Еврейская автономная область | 1 322,40 | 99,77 | 0,23 | 0,00 |
| Волгоградская область | 1 285,89 | 99,80 | 0,20 | 0,00 |
| Республика Мордовия | 1 192,58 | 77,04 | 0,22 | 22,74 |
| Томская область | 1 083,30 | 99,62 | 0,38 | 0,00 |
| Тюменская область | 1 079,96 | 99,82 | 0,18 | 0,00 |
| Новгородская область | 1 048,04 | 99,51 | 0,49 | 0,01 |
| Республика Алтай | 966,72 | 99,88 | 0,12 | 0,00 |
| Республика Крым | 917,72 | 99,61 | 0,38 | 0,01 |
| Краснодарский край | 909,95 | 99,85 | 0,15 | 0,00 |
| Липецкая область | 820,20 | 99,73 | 0,27 | 0,00 |
| Республика Адыгея | 803,37 | 99,91 | 0,09 | 0,00 |
| Свердловская область | 783,51 | 99,72 | 0,28 | 0,00 |
| Республика Бурятия | 704,82 | 99,69 | 0,31 | 0,00 |
| Ярославская область | 665,60 | 99,60 | 0,40 | 0,00 |
| Республика Северная Осетия-Алания | 621,97 | 99,87 | 0,13 | 0,00 |
| г. Санкт-Петербург | 616,30 | 99,59 | 0,39 | 0,03 |
| г. Москва | 502,69 | 98,30 | 1,64 | 0,06 |
| Хабаровский край | 472,79 | 98,88 | 1,10 | 0,02 |
| Ивановская область | 413,14 | 99,61 | 0,39 | 0,00 |
| Республика Саха (Якутия) | 396,77 | 99,26 | 0,74 | 0,00 |
| Удмуртская Республика | 385,77 | 99,35 | 0,64 | 0,00 |
| Пензенская область | 383,77 | 99,41 | 0,59 | 0,00 |
| Челябинская область | 382,55 | 99,17 | 0,83 | 0,00 |
| Ямало-Ненецкий автономный округ | 370,07 | 99,40 | 0,56 | 0,05 |
| Красноярский край | 368,36 | 98,89 | 1,06 | 0,05 |
| г. Севастополь | 361,33 | 98,41 | 1,58 | 0,02 |
| Московская область | 323,21 | 99,09 | 0,91 | 0,00 |
| Иркутская область | 317,65 | 99,62 | 0,38 | 0,00 |
| Мурманская область | 311,20 | 97,35 | 2,65 | 0,00 |
| Архангельская область | 311,04 | 98,72 | 1,26 | 0,01 |
| Пермский край | 308,37 | 99,15 | 0,85 | 0,00 |
| Ульяновская область | 297,84 | 99,37 | 0,63 | 0,00 |
| Амурская область | 290,18 | 98,24 | 1,76 | 0,00 |
| Камчатский край | 277,46 | 98,47 | 1,50 | 0,04 |
| Ханты-Мансийский автономный округ — Югра | 275,39 | 99,10 | 0,90 | 0,00 |
| Ростовская область | 263,37 | 98,85 | 1,14 | 0,00 |
| Кемеровская область | 258,64 | 99,57 | 0,43 | 0,00 |
| Ленинградская область | 250,82 | 99,15 | 0,81 | 0,03 |
| Республика Марий Эл | 248,60 | 99,47 | 0,53 | 0,00 |
| Республика Татарстан | 243,01 | 98,44 | 1,50 | 0,05 |
| Алтайский край | 237,49 | 99,52 | 0,48 | 0,00 |
| Вологодская область | 226,01 | 98,95 | 1,05 | 0,00 |
| Самарская область | 217,66 | 98,99 | 1,01 | 0,00 |
| Новосибирская область | 216,31 | 99,10 | 0,90 | 0,00 |
| Белгородская область | 212,93 | 98,13 | 1,86 | 0,01 |
| Кабардино-Балкарская Республика | 212,79 | 99,72 | 0,28 | 0,00 |
| Тверская область | 210,49 | 99,51 | 0,49 | 0,00 |
| Омская область | 203,75 | 98,85 | 1,14 | 0,01 |
| Республика Башкортостан | 197,62 | 97,10 | 2,90 | 0,00 |
| Оренбургская область | 192,22 | 99,05 | 0,94 | 0,01 |
| Рязанская область | 187,27 | 98,68 | 1,30 | 0,01 |
| Брянская область | 186,01 | 99,02 | 0,98 | 0,00 |
| Саратовская область | 179,19 | 98,73 | 1,26 | 0,01 |
| Республика Карелия | 158,77 | 99,27 | 0,72 | 0,01 |
| Кировская область | 157,97 | 99,49 | 0,50 | 0,00 |
| Смоленская область | 153,46 | 98,60 | 1,40 | 0,00 |
| Нижегородская область | 150,43 | 99,22 | 0,76 | 0,02 |
| Костромская область | 149,33 | 99,24 | 0,76 | 0,00 |
| Тульская область | 143,70 | 99,53 | 0,47 | 0,00 |
| Республика Дагестан | 139,64 | 98,41 | 1,58 | 0,01 |
| Тамбовская область | 138,94 | 98,32 | 1,68 | 0,00 |
| Псковская область | 136,91 | 98,32 | 1,68 | 0,00 |
| Калужская область | 135,08 | 98,50 | 1,47 | 0,02 |
| Магаданская область | 122,82 | 96,75 | 3,25 | 0,00 |
| Чеченская Республика | 121,79 | 99,63 | 0,37 | 0,00 |
| Воронежская область | 118,83 | 98,03 | 1,95 | 0,02 |
| Орловская область | 113,68 | 98,19 | 1,76 | 0,05 |
| Республика Хакасия | 107,40 | 99,40 | 0,60 | 0,00 |
| Калининградская область | 104,32 | 96,85 | 3,11 | 0,04 |
| Республика Коми | 103,76 | 97,95 | 2,05 | 0,00 |
| Ставропольский край | 103,11 | 96,98 | 3,02 | 0,00 |
| Забайкальский край | 101,42 | 96,92 | 3,08 | 0,00 |
| Ненецкий автономный округ | 94,77 | 96,37 | 3,63 | 0,00 |
| Карачаево-Черкесская Республика | 78,10 | 98,97 | 1,03 | 0,00 |
| Чувашская Республика | 71,47 | 98,57 | 1,43 | 0,00 |
| Курганская область | 69,74 | 95,59 | 4,36 | 0,05 |
| Курская область | 67,97 | 96,31 | 3,69 | 0,00 |
| Приморский край | 63,66 | 97,20 | 2,80 | 0,00 |
| Республика Калмыкия | 52,27 | 97,61 | 2,39 | 0,00 |
| Владимирская область | 52,20 | 94,74 | 5,23 | 0,03 |
| Республика Ингушетия | 51,50 | 95,50 | 4,50 | 0,00 |
| Чукотский автономный округ | 30,58 | 99,29 | 0,71 | 0,00 |
| Байконур | 22,79 | 77,05 | 22,95 | 0,00 |

Примечания

1 Источник: форма ЗПЗ за 2019 г.

2 \* Расчет на основании общего числа обращений в 2019 г. на число застрахованных по состоянию на 01.01.2020.

Если рассматривать структуру обращений более детально, то в целом по стране в 2019 г. лидирующими причинами обращений за разъяснениями (консультациями) являлись вопросы обеспечения выдачи полисов ОМС и выбор (замена) СМО, которые составили более половины обращений за разъяснениями (консультациями), как показано в таблице № 5.2.5. Однако в разрезе субъектов Российской Федерации причины обращений значительно варьировали. Например, обращения за разъяснениями по вопросам оказания медицинской помощи стали наиболее частой причиной обращений за разъяснениями (консультациями) в Приморском крае (40,26%) и Пензенской области (36,34%). Также в Приморском крае 21,13% застрахованных лиц обратились с вопросами по организации работы медицинских организаций. В Республиках Тыва и Адыгея более 90% обращений были зарегистрированы как «Другие причины обращений за разъяснениями», что не позволяет провести анализ причин обращений за разъяснениями. Реже всего в 2019 г. застрахованные лица обращались с вопросами по поводу проведения консультаций/консилиумов медицинскими работниками национальных медицинских исследовательских центров), отказу в оказании медицинской помощи по программам ОМС, по взиманию денежных средств за медицинскую помощь, оказанную по программам ОМС и выбору врача – менее 1% обращений по каждому из этих поводов.

Выявленные тенденции подтверждаются ответами представителей СМО, которые отметили изменение структуры обращений застрахованных лиц: если в предыдущие годы частыми вопросами были вопросы обеспечения полисами ОМС, то сейчас намного чаще обращаются с вопросами, касающимися организации и оказания медицинской помощи, с запросами на получение качественной медицинской помощи.

Таблица № 5.2.5. Структура обращений застрахованного населения за разъяснениями (консультациями) в разрезе субъектов РФ в 2019 гг., % от всех обращений за разъяснениями (консультациями)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Субъект РФ | Обеспечение выдачи полисов ОМС | Выбор (замена) СМО | Другие причины обращений за разъяснениями | Оказание медицинской помощи, всего | Проведение профилактических мероприятий, всего | Организация работы медицинской организации | Выбор медицинской организации | Лекарственное обеспечение, всего | Получение медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования | Выбор врача | Взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС | Отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС | Проведение консультаций/консилиумов с применением телемедицинских технологий медицинскими работниками федеральных государственных учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации, участвующих в реализации федерального проекта "Развитие сети национальных медицинских исследовательских центров и внедрение инновационных медицинских технологий" национального проекта "Здравоохранение" (далее - проведение консультаций/консилиумов медицинскими работниками национальных медицинских исследовательских центров) |
| Российская Федерация | 41,54 | 16,29 | 13,01 | 11,02 | 5,91 | 5,23 | 3,06 | 1,11 | 1,03 | 0,83 | 0,69 | 0,28 | 0,00 |
| Алтайский край | 40,16 | 3,54 | 19,04 | 5,64 | 4,29 | 19,98 | 2,52 | 1,69 | 0,25 | 2,33 | 0,49 | 0,08 | 0,00 |
| Амурская область | 42,55 | 3,88 | 19,16 | 10,63 | 8,63 | 4,06 | 3,81 | 2,66 | 1,47 | 0,45 | 2,11 | 0,59 | 0,00 |
| Архангельская область  | 13,59 | 3,21 | 38,71 | 11,26 | 12,07 | 11,47 | 4,02 | 1,77 | 1,50 | 0,49 | 1,08 | 0,81 | 0,00 |
| Астраханская область | 19,42 | 70,61 | 2,70 | 1,38 | 2,53 | 0,90 | 1,10 | 0,25 | 0,24 | 0,50 | 0,27 | 0,08 | 0,00 |
| Байконур | 65,96 | 0,00 | 12,77 | 0,00 | 0,00 | 12,77 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 4,26 | 4,26 | 0,00 |
| Белгородская область | 34,34 | 7,64 | 20,96 | 19,52 | 1,76 | 1,91 | 3,84 | 2,28 | 1,48 | 3,15 | 2,90 | 0,21 | 0,00 |
| Брянская область | 49,20 | 6,74 | 4,82 | 11,17 | 2,70 | 15,88 | 3,78 | 2,04 | 1,55 | 1,48 | 0,57 | 0,06 | 0,00 |
| Владимирская область | 54,60 | 8,41 | 14,39 | 11,79 | 5,39 | 2,05 | 0,95 | 0,58 | 0,95 | 0,22 | 0,35 | 0,33 | 0,00 |
| Волгоградская область | 29,68 | 23,85 | 9,60 | 1,79 | 12,90 | 6,10 | 5,19 | 3,54 | 1,86 | 3,11 | 2,30 | 0,09 | 0,00 |
| Вологодская область | 35,10 | 2,97 | 35,08 | 13,53 | 0,04 | 4,85 | 4,73 | 0,83 | 1,73 | 0,33 | 0,33 | 0,47 | 0,00 |
| Воронежская область | 34,91 | 2,34 | 9,90 | 14,60 | 6,20 | 10,64 | 13,85 | 2,14 | 0,94 | 1,07 | 2,78 | 0,61 | 0,00 |
| г. Москва | 65,69 | 6,45 | 14,95 | 6,94 | 0,52 | 1,31 | 2,53 | 0,35 | 0,70 | 0,07 | 0,33 | 0,16 | 0,00 |
| г. Санкт-Петербург | 39,77 | 4,52 | 24,95 | 16,63 | 1,78 | 4,32 | 6,79 | 0,33 | 0,44 | 0,33 | 0,05 | 0,09 | 0,00 |
| г. Севастополь | 24,62 | 10,74 | 16,08 | 18,56 | 9,17 | 11,75 | 5,68 | 2,08 | 0,79 | 0,29 | 0,20 | 0,03 | 0,00 |
| Еврейская автономная область | 38,67 | 29,72 | 3,73 | 6,58 | 5,98 | 1,03 | 0,26 | 0,27 | 13,48 | 0,03 | 0,13 | 0,11 | 0,00 |
| Забайкальский край | 56,76 | 2,89 | 4,23 | 9,73 | 18,62 | 3,55 | 1,24 | 0,47 | 1,23 | 0,32 | 0,65 | 0,30 | 0,00 |
| Ивановская область | 42,46 | 16,36 | 5,35 | 15,22 | 4,62 | 7,95 | 2,10 | 0,91 | 2,73 | 1,53 | 0,44 | 0,34 | 0,00 |
| Иркутская область | 64,72 | 1,62 | 3,50 | 20,46 | 0,15 | 5,02 | 3,07 | 0,61 | 0,49 | 0,11 | 0,10 | 0,14 | 0,00 |
| Кабардино-Балкарская Республика | 35,89 | 5,06 | 4,37 | 6,96 | 29,79 | 4,59 | 3,34 | 2,96 | 2,18 | 2,15 | 2,08 | 0,63 | 0,00 |
| Калининградская область | 7,79 | 1,26 | 62,05 | 4,35 | 15,77 | 2,06 | 1,33 | 2,55 | 1,48 | 0,01 | 0,59 | 0,74 | 0,02 |
| Калужская область | 72,18 | 1,63 | 8,40 | 10,34 | 1,75 | 2,57 | 1,12 | 0,32 | 0,38 | 0,20 | 0,40 | 0,71 | 0,00 |
| Камчатский край | 36,49 | 6,04 | 22,05 | 7,75 | 5,76 | 8,97 | 4,22 | 3,57 | 3,31 | 0,66 | 0,86 | 0,33 | 0,00 |
| Карачаево-Черкесская Республика | 45,41 | 6,28 | 3,82 | 8,29 | 3,15 | 10,94 | 2,62 | 4,60 | 5,23 | 7,03 | 2,59 | 0,03 | 0,00 |
| Кемеровская область | 41,94 | 10,06 | 8,73 | 26,92 | 1,04 | 3,61 | 3,68 | 2,27 | 0,26 | 0,19 | 1,07 | 0,23 | 0,00 |
| Кировская область | 49,73 | 6,78 | 6,60 | 17,32 | 6,25 | 6,83 | 1,94 | 1,54 | 1,07 | 0,68 | 0,97 | 0,29 | 0,00 |
| Костромская область | 52,10 | 12,12 | 7,25 | 10,73 | 3,38 | 6,82 | 1,82 | 1,93 | 2,47 | 0,81 | 0,16 | 0,42 | 0,00 |
| Краснодарский край | 62,83 | 10,93 | 2,37 | 5,36 | 5,86 | 7,73 | 2,37 | 0,89 | 0,44 | 1,14 | 0,06 | 0,02 | 0,00 |
| Красноярский край | 23,46 | 4,48 | 13,43 | 13,55 | 10,40 | 24,47 | 3,06 | 3,04 | 2,02 | 1,26 | 0,36 | 0,45 | 0,02 |
| Курганская область | 41,49 | 5,32 | 17,87 | 9,51 | 6,65 | 11,08 | 1,89 | 0,52 | 3,32 | 1,16 | 0,93 | 0,27 | 0,00 |
| Курская область | 37,83 | 14,90 | 36,59 | 3,55 | 1,46 | 2,95 | 1,17 | 0,50 | 0,28 | 0,12 | 0,61 | 0,04 | 0,00 |
| Ленинградская область | 52,82 | 2,47 | 7,06 | 16,41 | 7,72 | 7,51 | 3,08 | 0,92 | 1,03 | 0,24 | 0,25 | 0,48 | 0,00 |
| Липецкая область | 48,45 | 41,51 | 1,45 | 2,72 | 1,46 | 2,97 | 0,80 | 0,19 | 0,15 | 0,27 | 0,01 | 0,03 | 0,00 |
| Магаданская область | 57,43 | 8,31 | 11,38 | 3,71 | 2,48 | 9,43 | 0,88 | 1,53 | 3,66 | 0,18 | 0,59 | 0,41 | 0,00 |
| Московская область | 55,54 | 8,71 | 9,78 | 11,17 | 2,09 | 4,22 | 3,61 | 0,93 | 1,06 | 0,69 | 1,57 | 0,62 | 0,00 |
| Мурманская область | 36,65 | 9,06 | 15,74 | 15,03 | 2,81 | 13,19 | 3,90 | 0,83 | 0,68 | 0,69 | 0,94 | 0,48 | 0,00 |
| Ненецкий автономный округ | 33,42 | 5,78 | 7,54 | 1,51 | 39,20 | 2,01 | 2,26 | 0,50 | 5,03 | 1,26 | 0,50 | 1,01 | 0,00 |
| Нижегородская область | 37,53 | 7,13 | 19,57 | 9,94 | 11,49 | 7,46 | 3,44 | 1,39 | 0,62 | 0,43 | 0,28 | 0,72 | 0,00 |
| Новгородская область | 53,96 | 42,58 | 1,08 | 0,77 | 0,07 | 0,46 | 0,51 | 0,04 | 0,24 | 0,10 | 0,14 | 0,04 | 0,00 |
| Новосибирская область | 46,41 | 5,20 | 5,12 | 22,32 | 1,61 | 8,79 | 4,24 | 3,02 | 2,47 | 0,49 | 0,14 | 0,17 | 0,00 |
| Омская область | 46,24 | 2,45 | 17,45 | 13,84 | 5,69 | 8,65 | 2,90 | 0,80 | 0,58 | 0,23 | 1,05 | 0,13 | 0,00 |
| Оренбургская область | 47,59 | 8,77 | 14,08 | 9,71 | 8,75 | 2,59 | 5,00 | 0,88 | 0,84 | 0,93 | 0,66 | 0,20 | 0,00 |
| Орловская область | 28,30 | 8,03 | 38,55 | 12,77 | 1,87 | 4,66 | 1,81 | 1,51 | 1,24 | 0,27 | 0,93 | 0,07 | 0,00 |
| Пензенская область | 14,67 | 0,89 | 19,81 | 36,34 | 14,10 | 2,90 | 4,60 | 3,58 | 1,14 | 1,59 | 0,32 | 0,04 | 0,01 |
| Пермский край | 44,34 | 2,64 | 9,22 | 13,76 | 8,20 | 10,80 | 3,57 | 2,61 | 0,53 | 2,40 | 1,23 | 0,68 | 0,00 |
| Приморский край | 9,59 | 2,82 | 4,35 | 40,26 | 7,87 | 21,13 | 9,12 | 1,90 | 0,75 | 1,13 | 0,64 | 0,42 | 0,01 |
| Псковская область | 41,94 | 8,75 | 1,17 | 21,91 | 4,46 | 11,66 | 2,06 | 0,58 | 2,56 | 0,38 | 3,37 | 1,16 | 0,00 |
| Республика Адыгея | 4,33 | 0,87 | 92,27 | 1,04 | 0,11 | 0,55 | 0,27 | 0,11 | 0,30 | 0,02 | 0,08 | 0,05 | 0,00 |
| Республика Алтай | 67,90 | 28,71 | 0,87 | 0,33 | 1,83 | 0,13 | 0,06 | 0,08 | 0,02 | 0,04 | 0,02 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Башкортостан | 42,81 | 12,40 | 14,08 | 14,00 | 3,71 | 3,42 | 1,23 | 0,91 | 1,17 | 0,45 | 3,39 | 0,40 | 0,01 |
| Республика Бурятия | 40,21 | 44,43 | 4,53 | 3,35 | 3,11 | 1,89 | 0,92 | 0,61 | 0,58 | 0,18 | 0,13 | 0,06 | 0,00 |
| Республика Дагестан | 10,76 | 1,94 | 7,52 | 13,16 | 56,26 | 2,37 | 2,53 | 0,86 | 2,41 | 1,53 | 0,33 | 0,33 | 0,00 |
| Республика Ингушетия | 28,02 | 15,17 | 21,85 | 1,51 | 12,89 | 6,72 | 3,61 | 0,00 | 5,12 | 2,15 | 1,51 | 1,46 | 0,00 |
| Республика Калмыкия | 68,48 | 0,92 | 12,01 | 2,68 | 1,84 | 6,73 | 0,54 | 0,77 | 2,91 | 0,31 | 2,83 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Карелия | 39,85 | 7,24 | 12,75 | 14,80 | 1,72 | 16,41 | 2,65 | 1,31 | 1,68 | 0,28 | 0,71 | 0,58 | 0,02 |
| Республика Коми | 36,81 | 2,61 | 19,20 | 26,41 | 4,78 | 3,48 | 1,94 | 1,22 | 1,77 | 0,50 | 0,86 | 0,42 | 0,00 |
| Республика Крым | 47,80 | 31,54 | 4,24 | 5,30 | 6,32 | 1,70 | 1,79 | 0,44 | 0,50 | 0,16 | 0,16 | 0,05 | 0,00 |
| Республика Марий Эл | 28,07 | 1,64 | 8,64 | 22,96 | 8,43 | 23,62 | 1,64 | 1,04 | 0,91 | 0,33 | 2,43 | 0,28 | 0,01 |
| Республика Мордовия | 8,87 | 76,72 | 5,25 | 4,00 | 1,75 | 0,99 | 0,62 | 0,69 | 0,30 | 0,22 | 0,47 | 0,11 | 0,00 |
| Республика Саха (Якутия) | 20,26 | 7,80 | 16,39 | 19,69 | 10,99 | 10,91 | 4,37 | 3,31 | 4,89 | 0,62 | 0,72 | 0,04 | 0,01 |
| Республика Северная Осетия - Алания | 43,12 | 36,16 | 7,52 | 1,79 | 3,09 | 3,21 | 1,15 | 1,65 | 0,64 | 0,81 | 0,61 | 0,24 | 0,00 |
| Республика Татарстан | 32,93 | 1,94 | 13,65 | 25,25 | 5,56 | 13,72 | 3,23 | 0,92 | 0,35 | 0,48 | 0,68 | 1,28 | 0,01 |
| Республика Тыва | 0,62 | 0,03 | 97,93 | 0,06 | 1,04 | 0,08 | 0,02 | 0,10 | 0,07 | 0,01 | 0,04 | 0,01 | 0,00 |
| Республика Хакасия | 33,69 | 8,39 | 8,08 | 12,42 | 11,36 | 12,58 | 5,98 | 2,83 | 2,86 | 0,91 | 0,34 | 0,55 | 0,00 |
| Ростовская область | 38,13 | 6,02 | 14,74 | 16,47 | 11,25 | 3,98 | 5,43 | 1,50 | 0,65 | 1,07 | 0,61 | 0,15 | 0,00 |
| Рязанская область | 50,29 | 2,75 | 21,61 | 10,60 | 3,25 | 3,60 | 3,03 | 1,69 | 0,67 | 0,68 | 1,19 | 0,63 | 0,00 |
| Самарская область | 41,24 | 17,84 | 9,36 | 15,70 | 4,98 | 6,04 | 1,70 | 1,06 | 0,34 | 0,37 | 0,96 | 0,41 | 0,00 |
| Саратовская область | 38,96 | 7,38 | 17,62 | 19,62 | 4,06 | 1,22 | 4,38 | 2,85 | 2,60 | 1,19 | 0,05 | 0,05 | 0,01 |
| Сахалинская область | 17,50 | 20,35 | 55,22 | 0,57 | 3,30 | 0,45 | 1,36 | 0,37 | 0,21 | 0,46 | 0,15 | 0,08 | 0,00 |
| Свердловская область | 28,23 | 5,11 | 6,99 | 28,82 | 19,24 | 4,47 | 1,64 | 0,81 | 1,01 | 0,82 | 1,73 | 1,14 | 0,01 |
| Смоленская область | 37,91 | 2,54 | 19,29 | 22,02 | 7,70 | 3,16 | 1,35 | 2,12 | 1,00 | 1,45 | 0,98 | 0,49 | 0,00 |
| Ставропольский край | 43,52 | 6,08 | 10,80 | 20,30 | 2,41 | 3,67 | 4,06 | 2,29 | 2,78 | 1,68 | 1,76 | 0,63 | 0,00 |
| Тамбовская область | 62,47 | 2,84 | 12,34 | 7,66 | 2,54 | 6,43 | 1,18 | 1,24 | 1,46 | 0,84 | 0,48 | 0,52 | 0,01 |
| Тверская область | 45,43 | 8,78 | 11,49 | 13,13 | 7,66 | 6,06 | 2,17 | 1,12 | 1,54 | 0,42 | 1,78 | 0,42 | 0,00 |
| Томская область | 35,17 | 23,32 | 15,35 | 7,59 | 3,86 | 2,07 | 7,01 | 0,76 | 1,93 | 2,34 | 0,33 | 0,26 | 0,00 |
| Тульская область | 53,69 | 6,01 | 11,92 | 12,85 | 2,91 | 4,15 | 3,91 | 1,28 | 1,59 | 0,77 | 0,38 | 0,54 | 0,01 |
| Тюменская область  | 22,92 | 59,63 | 5,28 | 4,98 | 4,09 | 0,98 | 0,58 | 0,50 | 0,60 | 0,13 | 0,24 | 0,08 | 0,00 |
| Удмуртская Республика | 37,70 | 2,48 | 14,97 | 10,61 | 11,06 | 16,41 | 2,72 | 0,86 | 0,91 | 1,39 | 0,72 | 0,16 | 0,00 |
| Ульяновская область | 53,44 | 4,27 | 5,93 | 12,93 | 15,19 | 2,42 | 1,67 | 1,82 | 0,49 | 0,52 | 1,16 | 0,15 | 0,00 |
| Хабаровский край | 52,91 | 7,06 | 4,05 | 11,42 | 3,63 | 9,51 | 7,31 | 1,08 | 0,94 | 0,63 | 0,93 | 0,52 | 0,00 |
| Ханты-Мансийский автономный округ - Югра | 48,16 | 11,28 | 9,47 | 14,67 | 1,87 | 5,65 | 3,50 | 1,23 | 3,17 | 0,41 | 0,23 | 0,37 | 0,00 |
| Челябинская область | 40,63 | 5,10 | 7,41 | 19,49 | 3,09 | 10,92 | 5,27 | 1,71 | 3,27 | 2,18 | 0,44 | 0,49 | 0,00 |
| Чеченская Республика | 13,17 | 3,32 | 53,40 | 4,05 | 14,99 | 0,19 | 1,77 | 3,20 | 4,95 | 0,95 | 0,00 | 0,01 | 0,00 |
| Чувашская Республика | 27,51 | 9,01 | 9,07 | 23,69 | 0,39 | 22,10 | 4,63 | 0,60 | 1,05 | 1,62 | 0,22 | 0,12 | 0,00 |
| Чукотский автономный округ | 20,00 | 10,00 | 45,71 | 3,57 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,71 | 17,86 | 0,00 | 0,71 | 1,43 | 0,00 |
| Ямало-Ненецкий автономный округ | 48,11 | 30,47 | 10,27 | 3,15 | 1,03 | 1,20 | 2,06 | 0,39 | 2,28 | 0,37 | 0,32 | 0,34 | 0,00 |
| Ярославская область | 16,29 | 52,90 | 22,32 | 3,82 | 2,11 | 0,64 | 1,03 | 0,14 | 0,37 | 0,28 | 0,05 | 0,06 | 0,00 |

Примечание - Источник: форма ЗПЗ за 2019 г.

Две трети застрахованных лиц РФ в 2019 г. обращались с жалобами в СМО, причем в Еврейской АО и Чукотском АО застрахованные лица обращались по этому поводу только в СМО, как показано в таблице № 5.2.6. В разрезе субъектов РФ в СМО обращались чаще чем в ТФОМС (более 50%) в подавляющем большинстве субъектов РФ. Поровну обратившихся в ТФОМС и СМО было на Байконуре. Только в трех субъектах РФ застрахованные лица обращались чаще в ТФОМС, чем в СМО: в Республике Адыгея (51,72%), в Москве (56,96%), во Владимирской области (64,71%).

Таблица № 5.2.6. Распределение жалоб застрахованных лиц между ТФОМС и СМО в разрезе субъектов РФ в 2019 гг. %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Субъект РФ | ТФОМС | ОМС |
| **Российская Федерация** | **22,92** | **77,08** |
| Алтайский край | 23,42 | 76,58 |
| Амурская область | 0,74 | 99,26 |
| Архангельская область  | 1,82 | 98,18 |
| Астраханская область | 26,09 | 73,91 |
| Байконур | 50,00 | 50,00 |
| Белгородская область | 3,78 | 96,22 |
| Брянская область | 20,28 | 79,72 |
| Владимирская область | 64,71 | 35,29 |
| Волгоградская область | 14,29 | 85,71 |
| Вологодская область | 0,70 | 99,30 |
| Воронежская область | 15,59 | 84,41 |
| г. Москва | 56,96 | 43,04 |
| г. Санкт-Петербург | 13,11 | 86,89 |
| г. Севастополь | 2,80 | 97,20 |
| Еврейская автономная область | 0,00 | 100,00 |
| Забайкальский край | 37,85 | 62,15 |
| Ивановская область | 8,81 | 91,19 |
| Иркутская область | 6,60 | 93,40 |
| Кабардино-Балкарская Республика | 22,22 | 77,78 |
| Калининградская область | 17,23 | 82,77 |
| Калужская область | 23,23 | 76,77 |
| Камчатский край | 10,32 | 89,68 |
| Карачаево-Черкесская Республика | 15,15 | 84,85 |
| Кемеровская область | 2,82 | 97,18 |
| Кировская область | 15,38 | 84,62 |
| Костромская область | 19,18 | 80,82 |
| Краснодарский край | 12,13 | 87,87 |
| Красноярский край | 2,39 | 97,61 |
| Курганская область | 14,90 | 85,10 |
| Курская область | 9,35 | 90,65 |
| Ленинградская область | 13,85 | 86,15 |
| Липецкая область | 21,71 | 78,29 |
| Магаданская область | 31,58 | 68,42 |
| Московская область | 10,59 | 89,41 |
| Мурманская область | 4,83 | 95,17 |
| Ненецкий автономный округ | 26,67 | 73,33 |
| Нижегородская область | 7,16 | 92,84 |
| Новгородская область | 4,90 | 95,10 |
| Новосибирская область | 14,29 | 85,71 |
| Омская область | 12,06 | 87,94 |
| Оренбургская область | 11,05 | 88,95 |
| Орловская область | 37,09 | 62,91 |
| Пензенская область | 38,54 | 61,46 |
| Пермский край | 2,32 | 97,68 |
| Приморский край | 4,50 | 95,50 |
| Псковская область | 15,38 | 84,62 |
| Республика Адыгея | 51,72 | 48,28 |
| Республика Алтай | 29,63 | 70,37 |
| Республика Башкортостан | 3,40 | 96,60 |
| Республика Бурятия | 4,19 | 95,81 |
| Республика Дагестан | 28,10 | 71,90 |
| Республика Ингушетия | 25,24 | 74,76 |
| Республика Калмыкия | 12,50 | 87,50 |
| Республика Карелия | 6,85 | 93,15 |
| Республика Коми | 4,37 | 95,63 |
| Республика Крым | 8,54 | 91,46 |
| Республика Марий Эл | 18,18 | 81,82 |
| Республика Мордовия | 47,98 | 52,02 |
| Республика Саха (Якутия) | 4,59 | 95,41 |
| Республика Северная Осетия - Алания | 11,32 | 88,68 |
| Республика Татарстан | 3,53 | 96,47 |
| Республика Тыва | 15,38 | 84,62 |
| Республика Хакасия | 8,57 | 91,43 |
| Ростовская область | 8,81 | 91,19 |
| Рязанская область | 16,04 | 83,96 |
| Самарская область | 5,70 | 94,30 |
| Саратовская область | 18,05 | 81,95 |
| Сахалинская область | 32,88 | 67,12 |
| Свердловская область | 2,95 | 97,05 |
| Смоленская область | 11,50 | 88,50 |
| Ставропольский край | 23,81 | 76,19 |
| Тамбовская область | 13,16 | 86,84 |
| Тверская область | 6,72 | 93,28 |
| Томская область | 11,53 | 88,47 |
| Тульская область | 14,14 | 85,86 |
| Тюменская область  | 4,90 | 95,10 |
| Удмуртская Республика | 9,04 | 90,96 |
| Ульяновская область | 29,26 | 70,74 |
| Хабаровский край | 3,50 | 96,50 |
| Ханты-Мансийский автономный округ - Югра | 0,74 | 99,26 |
| Челябинская область | 33,78 | 66,22 |
| Чеченская Республика | 6,15 | 93,85 |
| Чувашская Республика | 11,11 | 88,89 |
| Чукотский автономный округ | 0,00 | 100,00 |
| Ямало-Ненецкий автономный округ | 2,61 | 97,39 |
| Ярославская область | 46,51 | 53,49 |

Примечание - Источник: форма ЗПЗ за 2019 г.

В 2019 г. обоснованными в полтора раза чаще признавались жалобы, поданные в СМО, как показано в таблице № 5.2.6.1. Среди жалоб, поданных в 2019 г. в ТФОМС, были признанными обоснованными все жалобы, поданные в Вологодской области, Севастополе, Республиках Алтай и Коми, Ямало-Ненецком автономном округе. Среди жалоб, поданных в 2019 г. в СМО, были признанными обоснованными все жалобы, поданные в Республике Ингушетия и Чукотском автономном округе. Среди жалоб, поданных в 2019 г. в ТФОМС, ни одна не была признана обоснованной в Архангельской, Кемеровской, Магаданской и Тамбовской областях и в Ненецком АО.

Таблица № 5.2.6.1. Доля жалоб, признанных обоснованными, из поданных в ТФОМС и СМО в разрезе субъектов РФ в 2019 гг. %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Субъект РФ | ТФОМС | ОМС |
| **Российская Федерация** | **39,21** | **59,45** |
| Алтайский край | 61,90 | 42,23 |
| Амурская область | 66,67 | 62,09 |
| Архангельская область  | 0,00 | 56,02 |
| Астраханская область | 63,33 | 96,47 |
| Байконур | 85,71 | 85,71 |
| Белгородская область | 39,13 | 58,87 |
| Брянская область | 29,55 | 63,01 |
| Владимирская область | 64,46 | 56,06 |
| Волгоградская область | 47,78 | 66,85 |
| Вологодская область | 100,00 | 58,87 |
| Воронежская область | 81,71 | 53,83 |
| г. Москва | 30,60 | 66,46 |
| г. Санкт-Петербург | 23,76 | 64,17 |
| г. Севастополь | 100,00 | 58,85 |
| Еврейская автономная область | – | 44,90 |
| Забайкальский край | 33,33 | 41,09 |
| Ивановская область | 57,14 | 57,93 |
| Иркутская область | 15,00 | 64,66 |
| Кабардино-Балкарская Республика | 60,00 | 77,14 |
| Калининградская область | 50,00 | 61,34 |
| Калужская область | 19,57 | 50,66 |
| Камчатский край | 7,69 | 61,06 |
| Карачаево-Черкесская Республика | 80,00 | 75,00 |
| Кемеровская область | 0,00 | 26,81 |
| Кировская область | 18,75 | 48,86 |
| Костромская область | 64,29 | 57,63 |
| Краснодарский край | 34,41 | 35,01 |
| Красноярский край | 37,04 | 52,49 |
| Курганская область | 21,05 | 53,46 |
| Курская область | 50,00 | 69,05 |
| Ленинградская область | 75,56 | 60,36 |
| Липецкая область | 39,29 | 43,07 |
| Магаданская область | 0,00 | 66,67 |
| Московская область | 73,22 | 63,81 |
| Мурманская область | 17,24 | 48,86 |
| Ненецкий автономный округ | 0,00 | 54,55 |
| Нижегородская область | 34,62 | 56,08 |
| Новгородская область | 33,33 | 68,38 |
| Новосибирская область | 64,56 | 68,35 |
| Омская область | 43,64 | 66,58 |
| Оренбургская область | 62,50 | 67,70 |
| Орловская область | 48,21 | 51,58 |
| Пензенская область | 67,57 | 50,28 |
| Пермский край | 81,25 | 69,73 |
| Приморский край | 40,00 | 50,63 |
| Псковская область | 54,55 | 55,37 |
| Республика Адыгея | 60,00 | 57,14 |
| Республика Алтай | 100,00 | 89,47 |
| Республика Башкортостан | 33,33 | 57,48 |
| Республика Бурятия | 88,89 | 78,16 |
| Республика Дагестан | 47,85 | 51,56 |
| Республика Ингушетия | 57,69 | 100,00 |
| Республика Калмыкия | 50,00 | 75,00 |
| Республика Карелия | 40,00 | 72,06 |
| Республика Коми | 100,00 | 56,00 |
| Республика Крым | 35,71 | 67,83 |
| Республика Марий Эл | 50,00 | 68,06 |
| Республика Мордовия | 44,21 | 72,82 |
| Республика Саха (Якутия) | 38,46 | 66,67 |
| Республика Северная Осетия - Алания | 83,33 | 21,28 |
| Республика Татарстан | 65,31 | 83,93 |
| Республика Тыва | 37,50 | 73,86 |
| Республика Хакасия | 66,67 | 56,25 |
| Ростовская область | 10,28 | 31,35 |
| Рязанская область | 51,16 | 63,11 |
| Самарская область | 20,00 | 16,47 |
| Саратовская область | 51,02 | 48,76 |
| Сахалинская область | 404,17\* | 85,71 |
| Свердловская область | 46,43 | 51,41 |
| Смоленская область | 34,78 | 64,97 |
| Ставропольский край | 68,50 | 80,47 |
| Тамбовская область | 0,00 | 56,57 |
| Тверская область | 44,44 | 59,20 |
| Томская область | 28,57 | 57,45 |
| Тульская область | 71,43 | 51,76 |
| Тюменская область  | 53,33 | 65,98 |
| Удмуртская Республика | 20,59 | 61,70 |
| Ульяновская область | 41,79 | 58,64 |
| Хабаровский край | 37,50 | 57,25 |
| Ханты-Мансийский автономный округ - Югра | 66,67 | 63,25 |
| Челябинская область | 46,54 | 53,87 |
| Чеченская Республика | 75,00 | 77,05 |
| Чувашская Республика | 21,43 | 64,29 |
| Чукотский автономный округ | – | 100,00 |
| Ямало-Ненецкий автономный округ | 100,00 | 59,82 |
| Ярославская область | 71,88 | 63,59 |

Примечания - 1Источник: форма ЗПЗ за 2019 г.

2 \* В исходной форме число обоснованных жалоб больше общего числа жалоб

В структуре обоснованных жалоб в целом по стране лидируют жалобы на оказание медицинской помощи, организацию работы медицинских организаций и неклассифицированные другие жалобы, как показано в таблице № 5.2.7. В ряде субъектов зарегистрирована более высокая доля обоснованных жалоб, относящихся к причинам, не относящимся к трем наиболее популярным, например, отказа в оказании медицинской помощи по программам ОМС (Республики Татарстан и Дагестан, Чеченская Республика, Владимирская и Калужская области, Еврейская АО), взимания денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой (Белгородская, Псковская и Калужская области, Кабардино-Балкарская и Карачаево-Черкесская республики, республики Адыгея, Ингушетия, Калмыкия, Мордовия, Тыва и т.д.), лекарственного обеспечения (Байконур, Орловская и Ростовская области).

Таблица № 5.2.7. Структура жалоб, признанных обоснованными, в разрезе субъектов РФ в 2019 гг. % от числа жалоб, признанных обоснованными

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Субъект РФ | на оказание медицинской помощи, всего | другие причины обоснованных жалоб | на организацию работы медицинской организации, всего | на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой | на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС | на нарушение прав на выбор медицинской организации | на нарушение прав на выбор(замену) СМО | на лекарственное обеспечение всего | при диспансерном наблюдении (за исключением диспансерного наблюдения несовершеннолетних) | на нарушение прав при выборе врача | на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетних), всего | на необеспечение выдачи полисов обязательного медицинского страхования(далее ОМС) | на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта Российской Федерациив котором выдан полис ОМС |
| Российская Федерация | 40,61 | 19,61 | 16,22 | 12,84 | 5,01 | 2,15 | 1,12 | 1,12 | 1,07 | 0,07 | 0,59 | 0,33 | 0,33 |
| Алтайский край | 50,79 | 7,14 | 13,49 | 16,67 | 5,56 | 4,76 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,59 | 0,00 | 0,00 |
| Амурская область | 43,43 | 1,59 | 7,17 | 39,84 | 0,00 | 7,97 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Архангельская область  | 28,51 | 21,49 | 42,15 | 2,89 | 2,48 | 1,65 | 0,00 | 0,41 | 0,00 | 0,00 | 0,41 | 0,00 | 0,00 |
| Астраханская область | 37,62 | 3,96 | 11,88 | 36,63 | 5,94 | 0,00 | 0,00 | 1,98 | 0,00 | 0,00 | 1,98 | 0,00 | 0,00 |
| Байконур | 66,67 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 8,33 | 0,00 | 0,00 | 16,67 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 8,33 |
| Белгородская область | 22,88 | 11,02 | 0,85 | 64,69 | 0,28 | 0,28 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Брянская область | 74,59 | 0,00 | 13,93 | 10,66 | 0,82 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Владимирская область | 43,91 | 10,87 | 11,74 | 17,39 | 13,91 | 0,00 | 0,43 | 1,30 | 0,00 | 0,43 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Волгоградская область | 12,13 | 3,22 | 3,71 | 77,72 | 1,98 | 0,00 | 0,50 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,25 | 0,25 | 0,25 |
| Вологодская область | 66,67 | 5,36 | 8,33 | 6,55 | 7,14 | 4,17 | 0,00 | 1,79 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Воронежская область | 28,76 | 13,07 | 26,80 | 5,23 | 0,98 | 0,00 | 0,00 | 0,33 | 0,65 | 0,00 | 24,84 | 0,00 | 0,00 |
| г. Москва | 23,54 | 44,34 | 16,85 | 2,29 | 3,21 | 6,29 | 0,17 | 1,13 | 0,08 | 0,13 | 0,28 | 1,47 | 0,32 |
| г. Санкт-Петербург | 70,97 | 5,66 | 15,13 | 5,29 | 1,23 | 0,00 | 0,37 | 0,25 | 0,00 | 0,00 | 1,11 | 0,00 | 0,00 |
| г. Севастополь | 48,67 | 2,00 | 24,67 | 11,33 | 3,33 | 0,00 | 0,00 | 6,00 | 0,00 | 0,00 | 2,67 | 0,00 | 1,33 |
| Еврейская автономная область | 72,73 | 0,00 | 0,00 | 9,09 | 13,64 | 0,00 | 0,00 | 4,55 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Забайкальский край | 75,81 | 0,00 | 1,61 | 15,32 | 0,00 | 0,81 | 0,00 | 4,03 | 0,00 | 0,00 | 2,42 | 0,00 | 0,00 |
| Ивановская область | 43,48 | 43,48 | 5,43 | 0,00 | 5,43 | 2,17 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Иркутская область | 61,83 | 1,61 | 24,19 | 5,91 | 5,38 | 0,54 | 0,00 | 0,00 | 0,54 | 0,00 | 0,54 | 0,00 | 0,00 |
| Кабардино-Балкарская Республика | 21,21 | 6,06 | 12,12 | 36,36 | 12,12 | 3,03 | 0,00 | 6,06 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 3,03 |
| Калининградская область | 67,36 | 8,81 | 8,81 | 1,04 | 5,18 | 4,66 | 0,00 | 3,11 | 0,52 | 0,00 | 1,04 | 0,00 | 0,00 |
| Калужская область | 36,05 | 3,49 | 12,79 | 26,74 | 16,28 | 0,00 | 0,00 | 2,33 | 0,00 | 0,00 | 1,16 | 1,16 | 0,00 |
| Камчатский край | 81,43 | 1,43 | 11,43 | 0,00 | 5,71 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Карачаево-Черкесская Республика | 52,00 | 0,00 | 20,00 | 28,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Кемеровская область | 78,38 | 0,00 | 14,86 | 4,05 | 1,35 | 0,00 | 0,00 | 1,35 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Кировская область | 67,39 | 0,00 | 13,04 | 8,70 | 0,00 | 0,00 | 8,70 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2,17 | 0,00 | 0,00 |
| Костромская область | 48,84 | 2,33 | 9,30 | 18,60 | 6,98 | 2,33 | 6,98 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 4,65 | 0,00 | 0,00 |
| Краснодарский край | 64,93 | 3,73 | 19,40 | 5,22 | 4,10 | 0,75 | 0,00 | 0,37 | 0,75 | 0,00 | 1,49 | 0,00 | 0,00 |
| Красноярский край | 79,80 | 0,85 | 13,24 | 2,89 | 2,21 | 0,00 | 0,34 | 0,51 | 0,17 | 0,00 | 0,17 | 0,00 | 0,00 |
| Курганская область | 64,52 | 0,00 | 27,42 | 0,81 | 4,84 | 0,00 | 0,00 | 0,81 | 0,00 | 0,00 | 1,61 | 0,00 | 0,00 |
| Курская область | 15,51 | 1,07 | 8,02 | 71,12 | 0,53 | 0,00 | 2,14 | 0,53 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,53 | 0,53 |
| Ленинградская область | 70,44 | 5,91 | 7,39 | 6,40 | 3,45 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 6,40 |
| Липецкая область | 44,04 | 16,51 | 29,36 | 0,00 | 9,17 | 0,00 | 0,00 | 0,92 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Магаданская область | 61,54 | 7,69 | 11,54 | 19,23 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Московская область | 25,58 | 15,94 | 37,00 | 11,97 | 5,61 | 1,57 | 0,34 | 0,00 | 15,60 | 0,07 | 1,37 | 0,00 | 0,55 |
| Мурманская область | 71,83 | 2,11 | 16,90 | 1,76 | 4,23 | 0,70 | 0,00 | 2,11 | 0,00 | 0,00 | 0,35 | 0,00 | 0,00 |
| Ненецкий автономный округ | 33,33 | 0,00 | 16,67 | 0,00 | 33,33 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 16,67 | 0,00 | 0,00 |
| Нижегородская область | 39,39 | 3,54 | 44,95 | 4,04 | 5,05 | 1,01 | 0,00 | 0,51 | 0,00 | 0,00 | 1,52 | 0,00 | 0,00 |
| Новгородская область | 5,88 | 12,75 | 3,92 | 68,63 | 7,35 | 0,00 | 0,49 | 0,49 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,49 |
| Новосибирская область | 36,53 | 0,27 | 41,33 | 3,47 | 8,53 | 1,87 | 0,00 | 0,80 | 0,27 | 0,00 | 1,33 | 0,00 | 5,87 |
| Омская область | 35,74 | 3,44 | 20,27 | 36,43 | 0,69 | 0,00 | 2,41 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,69 | 0,34 | 0,00 |
| Оренбургская область | 46,09 | 4,12 | 4,94 | 18,52 | 3,29 | 20,58 | 0,00 | 1,23 | 0,00 | 0,00 | 0,41 | 0,82 | 0,00 |
| Орловская область | 42,11 | 17,11 | 17,11 | 6,58 | 7,89 | 0,00 | 0,00 | 9,21 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Пензенская область | 40,85 | 45,12 | 0,61 | 9,76 | 2,44 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,61 | 0,00 | 0,61 |
| Пермский край | 73,91 | 3,73 | 8,70 | 10,14 | 3,11 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,41 | 0,00 | 0,00 |
| Приморский край | 64,67 | 0,00 | 13,17 | 11,98 | 6,59 | 0,00 | 0,00 | 1,20 | 0,00 | 0,60 | 0,00 | 0,00 | 1,80 |
| Псковская область | 50,63 | 5,06 | 13,92 | 30,38 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Адыгея | 17,65 | 17,65 | 23,53 | 29,41 | 11,76 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Алтай | 72,00 | 0,00 | 20,00 | 4,00 | 0,00 | 0,00 | 4,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Башкортостан | 22,19 | 73,19 | 1,23 | 1,31 | 0,31 | 0,00 | 1,62 | 0,15 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Бурятия | 74,56 | 1,18 | 4,73 | 13,02 | 1,78 | 3,55 | 0,00 | 0,59 | 0,00 | 0,00 | 0,59 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Дагестан | 12,97 | 5,80 | 37,88 | 7,17 | 23,21 | 4,78 | 0,00 | 7,51 | 0,00 | 0,34 | 0,00 | 0,00 | 0,34 |
| Республика Ингушетия | 0,00 | 6,52 | 0,00 | 93,48 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Калмыкия | 8,70 | 4,35 | 0,00 | 86,96 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Карелия | 68,63 | 7,84 | 13,73 | 3,92 | 5,88 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Коми | 62,26 | 0,00 | 9,43 | 18,87 | 0,94 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Крым | 45,90 | 2,11 | 7,26 | 29,51 | 9,13 | 1,87 | 0,00 | 2,11 | 0,47 | 0,23 | 1,64 | 0,00 | 0,23 |
| Республика Марий Эл | 56,14 | 8,77 | 21,05 | 7,02 | 5,26 | 0,00 | 0,00 | 1,75 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Мордовия | 34,19 | 2,56 | 1,71 | 47,86 | 5,98 | 0,85 | 1,71 | 2,56 | 0,00 | 0,00 | 0,85 | 1,71 | 0,00 |
| Республика Саха (Якутия) | 81,08 | 3,24 | 3,78 | 10,27 | 0,54 | 0,00 | 1,08 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Республика Северная Осетия - Алания | 6,67 | 73,33 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 6,67 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 6,67 | 6,67 |
| Республика Татарстан | 31,60 | 4,76 | 28,83 | 7,79 | 24,68 | 0,61 | 0,00 | 0,78 | 0,09 | 0,09 | 0,78 | 0,00 | 0,09 |
| Республика Тыва | 9,86 | 0,00 | 5,63 | 83,10 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,41 | 0,00 |
| Республика Хакасия | 75,00 | 0,00 | 20,00 | 5,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ростовская область | 50,56 | 20,67 | 5,59 | 6,42 | 7,26 | 0,56 | 0,84 | 7,54 | 0,28 | 0,28 | 0,28 | 0,00 | 0,00 |
| Рязанская область | 31,10 | 8,54 | 4,27 | 48,78 | 4,27 | 0,00 | 0,00 | 3,05 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Самарская область | 56,41 | 0,00 | 27,35 | 14,53 | 0,00 | 0,00 | 0,85 | 0,85 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Саратовская область | 47,19 | 32,58 | 4,12 | 9,36 | 3,75 | 1,50 | 0,00 | 0,00 | 1,50 | 0,00 | 1,50 | 0,00 | 0,00 |
| Сахалинская область | 18,71 | 64,75 | 6,47 | 2,52 | 1,44 | 3,96 | 0,00 | 1,80 | 0,00 | 0,36 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Свердловская область | 64,48 | 2,05 | 12,32 | 13,55 | 4,11 | 0,21 | 0,00 | 2,87 | 0,00 | 0,21 | 0,21 | 0,00 | 0,00 |
| Смоленская область | 46,34 | 9,76 | 8,94 | 26,02 | 4,88 | 0,81 | 0,00 | 2,44 | 0,00 | 0,00 | 0,81 | 0,00 | 0,00 |
| Ставропольский край | 21,78 | 23,77 | 29,45 | 13,34 | 7,98 | 2,15 | 0,61 | 0,46 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,46 |
| Тамбовская область | 61,61 | 16,07 | 10,71 | 6,25 | 2,68 | 0,00 | 0,00 | 2,68 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Тверская область | 42,31 | 3,85 | 2,56 | 50,00 | 1,28 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Томская область | 40,00 | 9,13 | 11,30 | 35,65 | 3,48 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,43 | 0,00 | 0,43 | 0,00 | 0,00 |
| Тульская область | 44,44 | 12,96 | 22,22 | 3,70 | 1,85 | 1,85 | 0,00 | 3,70 | 5,56 | 0,00 | 9,26 | 0,00 | 0,00 |
| Тюменская область  | 70,00 | 0,50 | 11,00 | 13,50 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 2,50 | 0,00 | 0,00 | 1,50 | 0,00 | 0,00 |
| Удмуртская Республика | 35,32 | 7,34 | 17,43 | 31,65 | 6,42 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,83 | 0,00 | 0,00 |
| Ульяновская область | 40,65 | 8,94 | 9,76 | 30,08 | 4,88 | 0,00 | 0,00 | 4,88 | 0,00 | 0,00 | 0,81 | 0,00 | 0,00 |
| Хабаровский край | 58,51 | 10,05 | 16,24 | 6,96 | 5,67 | 0,26 | 1,55 | 0,26 | 0,00 | 0,00 | 0,26 | 0,00 | 0,26 |
| Ханты-Мансийский автономный округ - Югра | 83,53 | 9,41 | 3,92 | 1,18 | 1,57 | 0,00 | 0,00 | 0,39 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Челябинская область | 75,17 | 0,00 | 10,66 | 1,75 | 3,15 | 0,17 | 1,40 | 1,75 | 0,17 | 0,00 | 0,52 | 0,00 | 0,00 |
| Чеченская Республика | 4,00 | 8,00 | 64,00 | 2,00 | 18,00 | 0,00 | 0,00 | 4,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Чувашская Республика | 57,33 | 5,33 | 28,00 | 6,67 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,33 | 0,00 | 1,33 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Чукотский автономный округ | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ямало-Ненецкий автономный округ | 74,29 | 2,86 | 12,86 | 0,00 | 10,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ярославская область | 10,78 | 0,43 | 2,59 | 3,88 | 3,02 | 0,86 | 76,29 | 2,16 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Примечание - Источник: форма ЗПЗ за 2019 г.

Институт **страховых представителей** начал действовать с 2016 г., уже в 2017 г. на 40,73% был рост числа страховых представителей 2 уровня, в 2018 г. на 56,6% рост числа страховых представителей 1 уровня, как показано в таблице № 2.5.8. По состоянию на 2019 г. обеспеченность страховыми представителями составляет 0,79 на 10 тыс. застрахованного населения, как показано в таблице № 2.5.9., при этом части субъектов этот показатель выше среднего, преимущественно в регионах с низкой плотностью населения (например, Еврейская АО, Ненецкий АО, Чукотский АО и т.д.), наибольшая обеспеченность страховыми представителями на Байконуре. Единственный субъект РФ, в котором нет страховых представителей – Нижегородская область. Также в разрезе субъектов РФ обращает на себя внимание разная структура страховых представителей по уровню. В среднем по стране доля страховых представителей первого уровня составляет 45,75%, второго уровня – 40,13%, третьего – 14,13%, однако от субъекта к субъекту это соотношение меняется. Наибольшая доля страховых представителей первого уровня на Байконуре (90%), второго уровня в Республике Саха (Якутия) (74,29%), третьего – в Ненецком АО (30,77%).

Таблица № 5.2.8. - Динамика численности страховых представителей разного уровня в РФ в 2016–2019 гг.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| чел. | чел. | прирост, % | чел. | прирост, % | чел. | прирост, % |
| Всего | 7 083 | 8 830 | 24,66 | 11 361 | 28,66 | 11 496 | 1,19 |
| 1 уровня | 3 161 | 3 422 | 8,26 | 5 359 | 56,60 | 5 259 | –1,87 |
| 2 уровня | 2 949 | 4 150 | 40,73 | 4 460 | 7,47 | 4 613 | 3,43 |
| 3 уровня | 973 | 1 258 | 29,29 | 1 542 | 22,58 | 1 624 | 5,32 |

Примечание - Источник: формы «Отчет об информационном сопровождении застрахованных лиц при организации оказания им медицинской помощи» за 2016–2019 гг.

Таблица № 5.2.9. Обеспеченность страховыми представителями разного уровня в разрезе субъектов РФ 2019 г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Субъект РФ | Всего, чел. | Обеспеченность на 10 тыс. застрахованного населения | Доля страховых представителей разного уровня в общем числе страховых представителей, % |
| 1 уровень | 2 уровень | 3 уровень |
| Российская Федерация | 11 496 | 0,79 | 45,75 | 40,13 | 14,13 |
| Алтайский край | 179 | 0,76 | 23,46 | 63,13 | 13,41 |
| Амурская область | 109 | 1,38 | 53,21 | 27,52 | 19,27 |
| Архангельская область  | 95 | 0,85 | 40,00 | 44,21 | 15,79 |
| Астраханская область | 75 | 0,78 | 50,67 | 34,67 | 14,67 |
| Байконур | 40 | 14,95 | 90,00 | 2,50 | 7,50 |
| Белгородская область | 78 | 0,51 | 29,49 | 53,85 | 16,67 |
| Брянская область | 126 | 1,06 | 67,46 | 26,19 | 6,35 |
| Владимирская область | 76 | 0,56 | 26,32 | 68,42 | 5,26 |
| Волгоградская область | 209 | 0,86 | 25,36 | 65,55 | 9,09 |
| Вологодская область | 68 | 0,57 | 52,94 | 29,41 | 17,65 |
| Воронежская область | 178 | 0,78 | 57,30 | 27,53 | 15,17 |
| г. Москва | 478 | 0,39 | 32,01 | 43,10 | 24,90 |
| г. Санкт-Петербург | 487 | 0,84 | 44,76 | 34,09 | 21,15 |
| г. Севастополь | 25 | 0,57 | 28,00 | 44,00 | 28,00 |
| Еврейская автономная область | 51 | 3,12 | 62,75 | 29,41 | 7,84 |
| Забайкальский край | 101 | 0,97 | 63,37 | 22,77 | 13,86 |
| Ивановская область | 102 | 1,04 | 44,12 | 39,22 | 16,67 |
| Иркутская область | 197 | 0,79 | 62,44 | 22,84 | 14,72 |
| Кабардино-Балкарская Республика | 84 | 1,13 | 39,29 | 42,86 | 17,86 |
| Калининградская область | 85 | 0,85 | 52,94 | 30,59 | 16,47 |
| Калужская область | 90 | 0,91 | 57,78 | 27,78 | 14,44 |
| Камчатский край | 41 | 1,35 | 53,66 | 26,83 | 19,51 |
| Карачаево-Черкесская Республика | 40 | 0,98 | 52,50 | 30,00 | 17,50 |
| Кемеровская область | 108 | 0,42 | 32,41 | 51,85 | 15,74 |
| Кировская область | 120 | 0,92 | 50,83 | 38,33 | 10,83 |
| Костромская область | 97 | 1,50 | 67,01 | 25,77 | 7,22 |
| Краснодарский край | 268 | 0,48 | 37,69 | 42,16 | 20,15 |
| Красноярский край | 196 | 0,68 | 33,67 | 55,10 | 11,22 |
| Курганская область | 106 | 1,26 | 35,85 | 50,94 | 13,21 |
| Курская область | 123 | 1,11 | 68,29 | 22,76 | 8,94 |
| Ленинградская область | 243 | 1,52 | 58,85 | 23,46 | 17,70 |
| Липецкая область | 97 | 0,83 | 45,36 | 38,14 | 16,49 |
| Магаданская область | 29 | 2,03 | 72,41 | 17,24 | 10,34 |
| Московская область | 407 | 0,53 | 33,42 | 46,93 | 19,66 |
| Мурманская область | 73 | 1,00 | 57,53 | 32,88 | 9,59 |
| Ненецкий автономный округ | 13 | 2,98 | 61,54 | 7,69 | 30,77 |
| Нижегородская область | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Новгородская область | 66 | 1,10 | 74,24 | 18,18 | 7,58 |
| Новосибирская область | 189 | 0,66 | 44,97 | 43,39 | 11,64 |
| Омская область | 174 | 0,89 | 42,53 | 47,70 | 9,77 |
| Оренбургская область | 231 | 1,15 | 45,02 | 43,72 | 11,26 |
| Орловская область | 139 | 1,84 | 79,14 | 10,79 | 10,07 |
| Пензенская область | 79 | 0,62 | 27,85 | 51,90 | 20,25 |
| Пермский край | 225 | 0,85 | 49,78 | 36,89 | 13,33 |
| Приморский край | 95 | 0,51 | 53,68 | 28,42 | 17,89 |
| Псковская область | 38 | 0,61 | 42,11 | 42,11 | 15,79 |
| Республика Адыгея | 49 | 1,19 | 73,47 | 16,33 | 10,20 |
| Республика Алтай | 34 | 1,51 | 35,29 | 44,12 | 20,59 |
| Республика Башкортостан | 380 | 0,95 | 51,05 | 40,79 | 8,16 |
| Республика Бурятия | 132 | 1,35 | 55,30 | 31,06 | 13,64 |
| Республика Дагестан | 124 | 0,47 | 39,52 | 42,74 | 17,74 |
| Республика Ингушетия | 37 | 0,83 | 45,95 | 40,54 | 13,51 |
| Республика Калмыкия | 42 | 1,64 | 85,71 | 9,52 | 4,76 |
| Республика Карелия | 87 | 1,36 | 72,41 | 18,39 | 9,20 |
| Республика Коми | 101 | 1,17 | 40,59 | 49,50 | 9,90 |
| Республика Крым | 108 | 0,58 | 32,41 | 44,44 | 23,15 |
| Республика Марий Эл | 90 | 1,34 | 67,78 | 24,44 | 7,78 |
| Республика Мордовия | 76 | 1,01 | 36,84 | 44,74 | 18,42 |
| Республика Саха (Якутия) | 140 | 1,46 | 7,86 | 74,29 | 17,86 |
| Республика Северная Осетия - Алания | 80 | 1,18 | 55,00 | 33,75 | 11,25 |
| Республика Татарстан | 220 | 0,58 | 14,09 | 74,09 | 11,82 |
| Республика Тыва | 42 | 1,31 | 19,05 | 66,67 | 14,29 |
| Республика Хакасия | 54 | 0,99 | 59,26 | 25,93 | 14,81 |
| Ростовская область | 324 | 0,80 | 40,12 | 50,00 | 9,88 |
| Рязанская область | 121 | 1,10 | 65,29 | 24,79 | 9,92 |
| Самарская область | 190 | 0,59 | 44,21 | 43,16 | 12,63 |
| Саратовская область | 227 | 0,94 | 42,29 | 43,61 | 14,10 |
| Сахалинская область | 51 | 1,00 | 64,71 | 19,61 | 15,69 |
| Свердловская область | 356 | 0,81 | 53,09 | 35,96 | 10,96 |
| Смоленская область | 105 | 1,13 | 55,24 | 35,24 | 9,52 |
| Ставропольский край | 161 | 0,60 | 54,04 | 32,92 | 13,04 |
| Тамбовская область | 73 | 0,75 | 49,32 | 36,99 | 13,70 |
| Тверская область | 163 | 1,27 | 58,90 | 30,06 | 11,04 |
| Томская область | 103 | 0,98 | 59,22 | 28,16 | 12,62 |
| Тульская область | 108 | 0,74 | 27,78 | 58,33 | 13,89 |
| Тюменская область  | 115 | 0,74 | 49,57 | 36,52 | 13,91 |
| Удмуртская Республика | 147 | 0,97 | 39,46 | 48,30 | 12,24 |
| Ульяновская область | 117 | 0,96 | 38,46 | 49,57 | 11,97 |
| Хабаровский край | 141 | 1,07 | 61,70 | 25,53 | 12,77 |
| Ханты-Мансийский автономный округ - Югра | 129 | 0,79 | 41,86 | 45,74 | 12,40 |
| Челябинская область | 253 | 0,72 | 45,06 | 39,13 | 15,81 |
| Чеченская Республика | 87 | 0,61 | 39,08 | 44,83 | 16,09 |
| Чувашская Республика | 111 | 0,90 | 28,83 | 58,56 | 12,61 |
| Чукотский автономный округ | 16 | 3,47 | 87,50 | 6,25 | 6,25 |
| Ямало-Ненецкий автономный округ | 80 | 1,43 | 53,75 | 32,50 | 13,75 |
| Ярославская область | 183 | 1,41 | 44,81 | 43,72 | 11,48 |

Примечания

1 Источник: форма «Отчет об информационном сопровождении застрахованных лиц при организации оказания им медицинской помощи» за 2019 г.

2 \* Расчет на число застрахованных по состоянию на 01.01.2020.

Проведенный анализ, как показано в таблице № 5.2.10. и на рисунке № 5.2.11. позволяет констатировать высокую востребованность деятельности страховых представителей. В проведенном опросе представители СМО отмечают, что нагрузка выросла в связи с участием страховых представителей в информировании застрахованных лиц о праве прохождения профилактических осмотров, в связи с усложнением структуры обращений, проведением ими оценки удовлетворенности застрахованного населения качеством, доступностью и объемом медицинской помощи, нередко страховые представители сталкиваются с нежеланием сотрудничества со стороны медицинских организаций.

Таблица № 5.2.10. Динамика количества письменных и устных обращений застрахованных лиц к страховым представителям разного уровня в РФ в 2016–2019 гг.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| всего | всего | прирост, % | всего | прирост, % | всего | прирост, % |
| Количество поступивших устных обращений | 1 489 608 | 3 748 066 | 151,61 | 4 089 386 | 9,11 | 4 452 390 | 8,88 |
| Количество поступивших письменных обращений | 656 687 | 196 736 | –70,04 | 79 966 | –59,35 | 103 997 | 30,05 |

Примечание - Источник: формы «Отчет об информационном сопровождении застрахованных лиц при организации оказания им медицинской помощи» за 2016–2019 гг.

Рисунок № 5.2.11. Распределение ответов представителей СМО «Как Вы оцениваете нагрузку страховых представителей в своей страховой медицинской организации?»

Однако оценки перспектив института страховых представителей со стороны СМО неоднозначны. Половина СМО сообщила о планах расширения штата страховых представителей, так как реализация федеральных проектов требует участия этой категории работников в дополнительном информировании ЗЛ, и немногим меньше половины сообщают о возможных трудностях на этом пути, несмотря на необходимость расширения штата, как показано на рисунке № 5.2.12. В частности, они опасаются возможного снижения финансирования СМО, что ставит под вопрос не только расширение штата страховых представителей, но и сохранение этого института в целом. СМО озабочены профессиональной подготовкой страховых представителей и считают важным постоянное повышение квалификации этой категории работников. Представителями ТФОМС были выдвинуты предложения по изменению законодательного определения правового статуса страхового представителя, его прав, обязанностей и полномочий, регламента взаимодействия с медицинской организацией на всех этапах оказания медицинской помощи застрахованному лицу.

Рисунок № 5.2.12. Распределение ответов представителей СМО «Планируете ли Вы изменять штат страховых представителей?»

Анализ деятельности ТФОМС и СМО в части досудебной защиты прав застрахованных в 2015–2019 гг. показал следующее. В рассматриваемый период с 2015 по 2019 гг. число спорных случаев, разрешенных в досудебном порядке, меняется от года к году, как показано на рисунке № 5.2.13. Так, в 2017 г. этот показатель резко снизился до 18 965 случаев, что составило только 69% от уровня 2016 г., затем начал расти и в 2019 г. вырос в полтора раза до 29 022 случаев. В 2015–2016 гг. почти 90% таких случаев разрешалось при участии СМО, с 2017 г. растет доля случаев, разрешаемых с участием ТФОМС, достигнув в 2019 г. доли равной 27,7%. Однако в 2019 г. существенно снизилась доля удовлетворенных случаев в числе спорных случаев, разрешенных в досудебном порядке, в первую очередь среди тех, в разрешении которых участвовали ТФОМС, как показано на рисунке № 5.2.14. Это может говорить о невысокой заинтересованности ТФОМС в урегулировании конфликтов с застрахованными лицами.

Рисунок № 5.2.13. Динамика количества спорных случаев, разрешенных в досудебном порядке при участии ТФОМС и СМО, в 2015–2019 гг.

Примечание - Источник: формы ПГ за 2015–2018 гг., форма ЗПЗ за 2019 г.

Рисунок № 5.2.14. Динамика доли удовлетворенных спорных случаев, разрешенных в досудебном порядке при участии ТФОМС и СМО, в 2015–2019 гг.

Примечание - Источник: формы ПГ за 2015–2018 гг., форма ЗПЗ за 2019 г.

По данным из формы ПГ за 2015–2018 гг. (в форме ЗПЗ, действующей с 2019 г., такие данные отсутствуют) при досудебном урегулировании спорных ситуаций СМО чаще добивались материального возмещения, как показано на рисунке № 5.2.15., что говорит о более решительных действиях СМО в отстаивании прав застрахованных лиц.

Рисунок № 5.2.15. Динамика доли случаев с материальным возмещением от всех удовлетворенных спорных случаев, разрешенных в досудебном порядке при участии ТФОМС и СМО, в 2015–2018 гг.

Примечание - Источник: формы ПГ за 2015–2018 гг.

В 2019 г. чаще всего в досудебном порядке достигалось урегулирование спорных случаев по обращениям, признанным обоснованными, в связи с оказанием медицинской помощи, как показано на рисунке № 5.2.16., в т.ч. 914 обращений по оказанию медицинской помощи несовершеннолетним, 703 обращения по оказанию медицинской помощи при онкологических заболеваниях (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним), 498 обращений по оказанию медицинской помощи при сердечно-сосудистых заболеваниях (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним), 27 обращений по оказанию медицинской помощи при оказании ВМП (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним), 23 обращения по оказанию медицинской помощи при направлении на ЭКО и его проведении. Основными плательщиками по таким спорам являются медицинские организации, как показано в таблице № 5.2.17. В 2019 г. СМО вообще не участвовали в выплате возмещений. Это может говорить о том, что в деятельности СМО перестали возникать спорные ситуации, наносящие ущерб застрахованным лицам.

Рисунок № 5.2.16. Распределение причин обращения по спорным случаям, разрешенным в досудебном порядке в 2019 г., всего (ТФОМС и СМО).

Примечание - Источник: форма ЗПЗ за 2019 г.

Таблица 5.2.17. Динамика сумм возмещения ущерба, причиненного застрахованным лицам, по итогам спорных случаев, разрешенных в досудебном порядке в 2015–2019 гг.

|  |  |
| --- | --- |
|   | Сумма возмещения ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.), в том числе: |
| СМО | Медицинской организацией |
| 2015 | 128 851 | 15 704 749 |
| 2016 | 268 173 | 20 409 609 |
| 2017 | 573 075 | 15 919 273 |
| 2018 | 2 109 | 13 751 500 |
| 2019 | 0 | 13 515 704 |

Примечание - Источник: формы ПГ за 2015–2018 гг., форма ЗПЗ за 2019 г.

В части осуществления судебной защиты прав застрахованных установлено, что в период с 2015 по 2018 гг. количество исков, рассмотренных в части судебной защиты прав застрахованных, выросло на 20%, однако в 2019 г. снизилось до уровня 2015 г., как показано в таблице № 5.2.18. и на рисунке № 5.2.19. Чаще всего за защитой прав обращается само застрахованное лицо или законный представитель застрахованного лица: на их долю в 2019 г. пришлось 97% рассмотренных исков, доля СМО составила 1,6% в общем числе исковых заявлений о защите прав застрахованных. В 2015–2016 гг. СМО подавали около 6% от общего числа рассматриваемых исков, с 2017 г. число исковых заявлений от СМО снизилось и в последние три года их доля не превышает 2%. При этом исковые заявления, которые подают СМО удовлетворяются судом чаще, чем исковые заявления, которые подают застрахованные лица или их законные представители. В 2018 и 2019 гг. судами были удовлетворены все рассмотренные иски, из числа поданных СМО, при том, что по другим категориям обратившихся суды обычно удовлетворяют около 60% от всех рассматриваемых исковых заявлений о защите прав застрахованных. В большей части удовлетворенных исков суммы возмещения включают выплаты, предназначенные для компенсации морального ущерба, понесенного застрахованным лицом, как показано в таблице № 5.2.20

В 2019 г. ТФОМС не было подано ни одного искового заявления о защите прав застрахованных, в 2017 и 2018 гг. ТФОМС были поданы 6 и 0 исковых заявлений соответственно.

Таким образом, с 2018 г. ТФОМС практически полностью отстранились от участия в защите прав застрахованных в суде, а число спорных случаев, при которых в суде права застрахованных отстаивает СМО, крайне мало. Это может говорить о том, что застрахованные не обращаются в СМО для защиты своих прав вследствие отсутствия информированности о такой возможности реализации своих прав.

Таблица № 5.2.18. Динамика количества спорных случаев, рассматриваемых в судебном порядке в 2015–2019 гг.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Всего | СМО | Всего | СМО | Всего | СМО | Всего | СМО | Всего | СМО |
| Дел в производстве на начало отчетного периода | 238 | 16 | 249 | 12 | 338 | 2 | 317 | 3 | 301 | 4 |
| Подано исков за отчетный период | 376 | 18 | 438 | 18 | 414 | 7 | 437 | 10 | 386 | 5 |
| Количество рассмотренных исков, всего, в т.ч.: | 381 | 23 | 405 | 27 | 439 | 7 | 459 | 9 | 375 | 6 |
| отказано | 107 | 3 | 118 | 3 | 138 | 1 | 132 | 0 | 95 | 0 |
| удовлетворено | 242 | 20 | 257 | 22 | 251 | 6 | 276 | 9 | 233 | 6 |
| прекращено дел | 32 | 0 | 30 | 2 | 50 | 0 | 51 | 0 | 47 | 0 |

Примечание - Источник: формы ПГ за 2015–2018 гг., форма ЗПЗ за 2019 г.

Рисунок № 5.2.19. Динамика количества спорных случаев рассматриваемых в судебном порядке в 2015–2019 гг.

Примечание - Источник: формы ПГ за 2015–2018 гг., форма ЗПЗ за 2019 г.

Таблица № 5.2.20. – Динамика сумм возмещения по удовлетворенным искам к медицинским организациям в 2015–2019 гг.

|  |  |
| --- | --- |
| Год | Сумма возмещения по удовлетворенным искам к медицинским организациям, руб. |
| Всего | в т.ч. |
| с материальным возмещением | с моральным вредом / возмещением убытков и (или) компенсации морального вреда\* |
| 2015 | 80 833 629,00 | 11 394 839,00 | 69 438 790,00 |
| 2016 | 84 410 817,00 | 9 163 112,00 | 72 247 705,00 |
| 2017 | 77 909 566,00 | 9 868 097,00 | 68 041 469,00 |
| 2018 | 96 105 361,00 | 14 486 072,00 | 81 619 289,00 |
| 2019 | 67 520 652,00 | 10 689 198,00 | 65 075 837,00 |

Примечания

1 \* в формах ПГ и ЗПЗ используются разные формулировки

2 Источник: формы ПГ за 2015–2018 гг., форма ЗПЗ за 2019 г.