**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за первый квартал 2020 и 2021 года.

Обращения застрахованных лиц поступают в Хабаровский краевой фонд ОМС и страховые медицинские организации в письменном и электронном виде, по телефону горячей линии, по телефону, установленному в МО, а также при личном обращении застрахованных к страховым представителям во время их работы в медицинских организациях и в офисах страховых представителей.

По данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края за первый квартал 2021 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 15788 обращений, что на 3,5 % больше, чем в 2020 году.

Таблица № 1

Количество обращений за первый квартал, в сравнении 2020/2021 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2020 года | % | 1 квартал 2021 года | % | Динамика в сравнении 2019 с 2020 годом |
| всего обращений  | 15259 | 100% | 15788 | 100% | +529 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 15121 | 99% | 15636 | 99,0% | +515 |
| жалобы | 135 | 0,88% | 151 | 0,95% | +16 |
| предложения | 3 | 0,02% | 1 | 0,006% | -2 |

Обращения за разъяснениями составляют наибольшее количество в структуре поступивших обращений – 15 636 или 99%. Наибольшее количество обращений за разъяснениями поступило об обеспечении полисами ОМС – 9 459 или 60.5%; о выборе (замене) СМО – 1 469 или 9,4%. Наибольшее количество данных обращений связано с прекращением деятельности на территории Хабаровского края 2-х СМО (Капитал МС, Спасские ворота – М), а также необходимостью актуализации данных в РС ЕРЗ в связи с ростом обращений застрахованных в МО (заболеваемость новой коронавирусной инфекцией).

Динамика обращений с консультативной целью представлена в Приложении № 1.

Таблица № 2

Сравнительный анализ обоснованных жалоб, зарегистрированных по данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края

за 1 квартал 2020/2021 года.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | Зарегистрировано жалоб |  | Причины обоснованных жалоб |
|  | Всего жалоб | Письменных | Устных | Обоснованных жалоб всего жалоб | Доля обоснованных жалоб  | Оказание МП | Организация работы МО | Отказ в оказании МП | Взимание денежных средств | Другие \* |
| 2020 | 135 | 132 | 3 | 86 | 63,7% | 45(52%) | 15(17%) | 5(5,8%) | 3(3,5%) | 18(20,9%) |
| 2021 | 151 ↑ | 151 ↑ | 0↓ | 91↑ | 60,3% ↓ | 75(82,4%) ↑ | 2(2,3%) ↓ | 3(3,3%)↓ | 3(3,3%) ≈ | 8(8,8%) ↓ |

\* Другие: на достоверность оказанных медицинских услуг, на лекарственное обеспечение, нарушение прав при выборе МО, СМО.

В первом квартале 2021 года количество жалоб по сравнению с аналогичным периодом 2020 года выросло на 14 % и составило 151 жалобу.

 В структуре обращений за первый квартал 2020/2021 год доля жалоб составила 0,88% (135) и 0,95% (151) соответственно.

Количество обоснованных жалоб в динамике первый квартал 2020-2021 годы увеличилось на 5,8%, с одновременным уменьшением доли обоснованных жалоб на 3,4% (2020 год – 63,7%; 2021 год – 60,3%).

Увеличение количества обоснованных жалоб произошло за счет увеличения количества жалоб на оказание медицинской помощи (качество медицинской помощи) на 30 жалоб – 66,6%, это связано с заболеваемостью новой коронавирусной инфекцией.

Уменьшилось количество жалоб на организацию работы медицинской организации (на 86,6%); на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС (на 40%); по другим причинам (на 55,5%).

За первый квартал 2021 года наибольшее количество обоснованных жалоб связано с оказанием медицинской помощи 75 (82,4%). На втором месте стоят жалобы по другим причинам 8 (8,8%). На третьем на отказ в оказании медицинской помощи и на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС 3 (3,3%).

Среди причин жалоб можно выделить такие, как: отсутствие прикрепления к медицинским организациям у застрахованных зарегистрированных на других территориях, а также сменивших место проживания в пределах региона; отсутствие маршрутизации в иные организации в случае временного отсутствия врача – специалиста в связи с отпуском или учебой; неисправность диагностического оборудования (маммограф в КГБУЗ «ГКП № 3»).

Таблица № 3

Рост показателя обоснованных жалоб в разрезе муниципальных образований края на 1000 застрахованных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные районы | 1 квартал 2020 год, количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | 1 квартал 2021 год, количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных  | Динамика изменений(увеличение) |
| Солнечный район | 0,03 | 0,07 | в 2,3 раза |
| г. Комсомольск-на-Амуре | 0,10 | 0,12 | в 1,2 раза |
| Охотский | 0,13 | 0,14 | в 1,1 раза |
| Ванинский район | 0.03 | 0,19 | в 0,16 раза |
| Ульчский район | 0,00 | 0,11 | в 0,11 раза |
| Бикинский район | 0,00 | 0,09 | в 0,09 раза |
| Вяземский | 0,00 | 0,04 | в 0,04 раза |

По муниципальным образованиям: г. Комсомольск-на-Амуре, Бикинский, Ванинский, Вяземский, Охотский, Солнечный, Ульчский отмечено увеличение показателя обоснованных жалоб в диапазоне от 0,04 (Вяземский район) до 2,3 (Солнечный район).

 Таблица №4 Снижение показателя обоснованных жалоб в разрезе муниципальных образований края на 1000 застрахованных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные районы | 1 квартал2020 год,количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | 1 квартал 2021 год,количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных  | Динамика изменений(уменьшение) |
| Амурский район | 0,09 | 0,02 | в 4,5 раза |
| Верхнебуреинский район | 0,14 | 0,04 | в 3,5 раза |
| Николаевский район | 0,19 | 0,06 | в 3,2 раза |

По муниципальным образованиям: Амурский, Верхнебуреинский, Николаевский отмечено снижение показателя обоснованных жалоб в диапазоне от – 3,2 (Николаевский) до – 4,5 (Амурский район).

В первом квартале 2021 года, как и в 2020 году не зарегистрировано обоснованных жалоб в Аяно-Майском, Нанайском, Тугуро-Чумиканском и районе им. Полины Осипенко.

Без изменений остался показатель обоснованных жалоб в районе имени Лазо, Комсомольском районе, г. Хабаровске в диапазоне от 0,02 (район имени Лазо) до 0,07 (г. Хабаровск).

Наибольшее количество обоснованных жалоб зарегистрировано в следующих медицинских организациях:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ «ГП № 11» (62,5%); КГБУЗ «КДЦ» (44,4%);

- по г. Комсомольску-на – Амуре: КГБУЗ «ГБ № 2» (100%); КГБУЗ «ГБ № 7» (77,8%); КГБУЗ «ГБ № 4» (60%);

- по Хабаровскому краю: КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» (100%); КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» (50%).

Страховыми представителями и операторами Контакт-центра проводится работа по взаимодействию с администрацией медицинских организаций по оказанию содействия в организации медицинской помощи, предусмотренной программой ОМС, в связи с чем, большую часть устных обращений удается рассмотреть в день обращения.

Приложение:

 1. Динамика обращений за 1 квартал 2020/2021 (Приложение № 1).

1. Жалобы и их причины за 1 квартал 2020/2021 г.г. в разрезе муниципальных образований (Приложение № 2).
2. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 1 квартал 2021 года (Приложение № 3).

Динамика обращений за 1 квартал 2020/2021 год Приложение № 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений  | № стр. | Первый квартал 2020 | Первый квартал 2021 | Динамика в сравнении 2020 с 2021 годом |
| абс. | % | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 15259 | 100 | 15788 | 100% | +529 |
| Жалобы | 2 | 135 | 0,88 | 151 | 0,95% | +16 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 86 | 63,7 | 91 | 60,3% | +5 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 15120 | 99 | 15636 | 99,0% | +515 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 2269 | 15,0 | 1469 | 9,4% | -800 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 6958 | 46 | 9459 | 60,5% | +2501 |
| выборе МО | 4.3 | 1379 | 9,1 | 902 | 5,8% | -477 |
| выборе врача | 4.4 | 104 | 0,7 | 37 | 0,2% | -67 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 1566 | 10,4 | 766 | 4,9% | -800 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 1240 | 8,2 | 1219 | 7,8% | -21 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 579 | 3,8 | 294 | 1,9% | -285 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 158 | 1,04 | 65 | 0,4% | -93 |
| о проведении консультаций/консилиумов медицинскими работниками национальных медицинских исследовательских центров | 4.9 | - | - | 0 | 0 | 0 |
| о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования | 4.10 | 115 | 0,8 | 92 | 0,6% | -23 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 58 | 0,4 | 30 | 0,2% | -28 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 188 | 1,2 | 94 | 0,6% | -94 |
| другие | 4.13 | 506 | 3,3 | 1209 | 7,7% | +703 |
| Предложения | 5 | 3 | 0,03 | 1 | 0,006% | -2 |

 Приложение № 2



Приложение № 2



Приложение № 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 1 кв. 2021.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальный район | Медицинская организация | К-во жалоб | Из них обоснованных | % обоснованных жалоб | Причины обоснованных жалоб |
| Организация работы МО | Отказ в оказании мед. помощи по ОМС | Оказание медицинской помощи | Взимание денежных средств за мед. помощь по ОМС | Прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ «ККБ № 1»  | 14 | 4 | 28,6% |  | 1 | 3 |  |  |
| КГБУЗ «КДЦ» | 9 | 4 | 44,4% |  |  | 3 |  | 1 |
| КГБУЗ «ККБ № 2» | 8 | 3 | 37,5% |  |  | 3 |  |  |
| КГБУЗ «ГП № 11» | 8 | 5 | 62,5% |  |  | 4 |  | 1 |
| КГБУЗ «ГКП № 3» | 7 | 3 | 42,9% |  |  | 3 |  |  |
| КГБУЗ «ГКБ № 10» | 7 | 2 | 28,6% |  |  | 2 |  |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ № 2»  | 10 | 10 | 100% |  |  | 10 |  |  |
| КГБУЗ «ГБ № 4» | 10 | 6 | 60% |  |  | 6 |  |  |
| КГБУЗ «ГБ № 7» | 9 | 7 | 77,8% |  | 1 | 6 |  |  |
| Ванинский район | КГБУЗ «Ванинская ЦРБ»  | 5 | 5 | 100% |  |  | 5 |  |  |
| Николаевский район | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ»  | 4 | 2 | 50% |  |  | 2 |  |  |