**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за 2017 - 2018 г.г.

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

По данным статистической отчетной формы ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», утвержденной приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 16.08.2011 № 145, за 2018 год по Хабаровскому краю зарегистрировано 141 818 обращений, что на 4 988 больше, чем в 2017 году.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2017 год | 2018 год |
| всего обращений по данным формы ПГ, в т.ч.: | 136 830 | 141 818 |
| заявления (о выборе или замене СМО) | 86 311 | 85 981 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 49 493 | 54 962 |
| жалобы | 991 | 869 |
| предложения | 35 | 6 |

В Контакт-центре в сфере ОМС на территории Хабаровского края в 2018 году зарегистрировано 55 874 обращения. Отмечено увеличение количества обращений в сравнении с 2017 годом на 10% за счет роста консультаций о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС, об организации работы МО, о выборе медицинской организации (далее – МО), о выборе или замене страховой медицинской организации (далее – СМО), об обеспечении полисами ОМС.

Динамика обращений с консультативной целью представлена в Приложении № 1.

В структуре обращений в 2017-2018 году доля жалоб составила 2% (991) и 1,5% (869) соответственно. В динамике по сравнению с 2017 годом отмечается снижение общего количества жалоб на 12%.

Вместе с тем, отмечено увеличение доли обоснованных жалоб с 54% в 2017 до 57% в 2018. Доля обоснованных жалоб увеличилась за счет обоснованных жалоб на качество медицинской помощи с 29% в 2017 до 41% в 2018.

Сравнительный анализ обоснованных жалоб, зарегистрированных по данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края за период с 2017-2018 год.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | Зарегистрировано жалоб | | | | Обоснованных всего | Качество медицинской помощи | Организация  работы | Отказ в оказании медицинской помощи | Взимание денежных средств |
| Всего жалоб | Доля  обоснованных жалоб | В т.ч. письменных | В т.ч. устных |
| 2017 | 991 | 54% | 249 | 293 | 542 | 161 | 190 | 117 | 34 |
| 2018 | 869 | 57% | 318 | 183 | 501 | 207 | 137 | 73 | 38 |

В 2018 году наибольшее количество обоснованных жалоб связано с качеством медицинской помощи 207 (41%). На втором месте стоят жалобы на организацию работы медицинской организации 137 (27%), за аналогичный период 2017 года на первом месте стояли жалобы на организацию работы медицинской организации 190 (35%), на втором месте на качество медицинской помощи 161 (29%). Третье место в 2018 и 2017 году заняли жалобы на отказ в оказании медицинской помощи 73 (14%) и 117 (21%) соответственно.

В сравнении с аналогичным периодом 2017 снизилось количество обоснованных жалоб на организацию работы медицинской организации с 35% в 2017 до 27% в 2018; на отказ в оказании медицинской помощи с 21% в 2017 до 14% в 2018.

Кроме этого, застрахованные жаловались на: отказ в предоставлении медицинских услуг иногородним застрахованным и пациентам, не имеющим прикрепления к медицинским организациям; отсутствие маршрутизации в иные организации в случае временного отсутствия врача – специалиста в связи с отпуском или учебой, неисправность оборудования (аппарат лучевой терапии в КГБУЗ «ККЦО», аппарат флюорограф в КГБУЗ «ККБ № 1», КГБУЗ «ГКБ № 10»).

Таблица №1

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные районы | 2017 год, количество обоснованных  жалоб на 1000 застрахованных | 2018 год, количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | отклонение |
| Амурский район | 0,30 | 0,38 | +25% |
| Вяземский район | 0,20 | 0,25 | +20% |
| Советско-Гаванский | 0,33 | 0,36 | +7% |
| Николаевский район | 0,44 | 0,57 | +26% |
| Хабаровский район | 0,22 | 0,24 | +6% |

Таблица №2

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные районы | 2017 год,  количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | 2018 год,  количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | отклонение |
| г. Комсомольск-на-Амуре | 0,66 | 0,5 | -24% |
| Р-н им. Лазо | 0,20 | 0,18 | -10% |
| Комсомольский район | 0,56 | 0,16 | -71% |
| Солнечный район | 0,35 | 0,32 | -9% |
| Нанайский район | 0,22 | 0,11 | -50% |
| Ульчский район | 0,20 | 0,10 | -50% |
| Ванинский район | 0,21 | 0,15 | -28% |

Показатель обоснованных жалоб в разрезе муниципальных образований края на 1000 застрахованных по г. Хабаровску, Верхнебуреинскому району и Охотску в динамике не изменился: 0,45, 0,17 и 0,13 соответственно.

По муниципальным образованиям: Амурский, Вяземский, Советско-Гаванский, Николаевский, Хабаровский районы отмечено увеличение показателя обоснованных жалоб. Отмечена динамика роста в диапазоне от + 6% (Хабаровский район) до + 26% (Николаевский район).

По муниципальным образованиям: г. Комсомольск-на-Амуре, Комсомольский, Солнечный, Нанайский, Ульчский, Ванинский районы, район им. Лазо отмечено снижение показателя обоснованных жалоб в диапазоне от - 9% (Солнечный район) до - 71% (Комсомольский район).

Не зарегистрировано обоснованных жалоб в Аяно-Майском, Тугуро- Чумиканском, районе им. Полины Осипенко.

Таблица 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 2018 год.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | КМП | Взимание денежных средств за м.п по ОМС | Прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ «ККБ № 2» МЗХК | 40 | 21 | 52,5 % | 2 | 2 | 16 |  | 1 |
| КГБУЗ «ГП № 11» | 36 | 30 | 83,3 % | 14 | 4 | 6 | 1 | 5 |
| КГБУЗ «ККБ № 1» | 36 | 21 | 58,3 % | 5 | 5 | 10 |  | 1 |
| КГБУЗ «ГКП № 3» МЗ ХК | 22 | 18 | 81,8 % | 5 | 4 | 6 |  | 3 |
| КГБУЗ «ГП № 16» | 28 | 17 | 60,7 % | 7 | 4 | 4 |  | 2 |
| КГБУЗ «ГКБ № 10» МЗХК | 26 | 15 | 57,7 % | 5 |  | 8 | 2 |  |
| КГБУЗ «КДЦ» МЗХК | 22 | 16 | 72,7 % | 9 |  | 4 | 1 | 2 |
| Хабаровский филиал ФГАУ "НМИЦ "МНТК "Микрохирургия глаза" им. акад. С.Н. Федорова" Минздрава России | 18 | 8 | 44,4 % | 6 | 1 |  |  | 1 |
|  | КГБУЗ «ККЦО» | 17 | 11 | 64,7 % | 5 |  | 6 |  |  |
|  | КГБУЗ «ГП № 7» | 15 | 11 | 73,3 % | 6 |  | 1 |  | 4 |
|  | КГБУЗ «ГКБ № 11» | 15 | 9 | 60 % |  |  | 8 |  | 1 |
|  | НУЗ «ДКБ на ст. Х.-1» ОАО «РЖД» | 14 | 7 | 50 % |  | 5 | 2 |  |  |
|  | КГБУЗ «ГП № 5» | 12 | 7 | 58,3 % | 1 | 2 |  | 1 | 3 |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ № 7» МЗ ХК | 68 | 38 | 55,9 % | 13 | 5 | 18 | 1 | 1 |
| КГБУЗ «ГБ № 2» МЗ ХК | 39 | 24 | 61,5 % | 12 | 1 | 7 | 3 | 1 |
| КГБУЗ «ГБ № 4» МЗ ХК | 25 | 15 | 60 % | 5 | 1 | 7 | 1 | 1 |
|  | КГБУЗ «РД № 3» МЗ ХК | 12 | 8 | 66,7 % | 1 |  | 6 | 1 |  |
|  | КГБУЗ «ОД» МЗ ХК | 11 | 8 | 72,7 % |  |  | 8 |  |  |
| Амурский район | КГБУЗ «Амурская ЦРБ» МЗ ХК | 43 | 25 | 58,1 % | 4 | 4 | 13 | 2 | 2 |
| Николаевский р-н | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» МЗ ХК | 32 | 19 | 59,3 % | 1 |  | 10 | 4 | 4 |
| Хабаровский район | КГБУЗ «Хабаровская РБ» МЗ ХК | 22 | 17 | 77,2 % | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 |
| Сов.-Гав. район | КГБУЗ «Сов.-Гав. РБ» МЗ ХК | 19 | 14 | 73,7 % | 1 | 3 | 7 | 1 | 2 |
| Солнечный район | КГБУЗ «Солнечная РБ» | 18 | 10 | 55,6 % | 4 | 1 | 5 |  |  |
| Р-н им. Лазо | КГБУЗ «РБ р-на им. Лазо» МЗ ХК | 17 | 9 | 53 % | 1 | 3 | 4 | 1 |  |
| Верхнебуреинский район | КГБУЗ «Верхнебуреинская ЦРБ» | 11 | 5 | 45,4 % |  | 1 | 2 | 1 | 1 |

Наиболее часто от населения поступают жалобы на организацию работы медицинской организации: пациентам отказывают в проведении диагностического исследования, не направляют на анализы, предусмотренные стандартами медицинской помощи, в том числе перед плановым оперативным лечением, не назначают консультацию врачей-специалистов более 14 дней, предлагают получить услуги, предоставляемые бесплатно на платной основе.

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 интересах застрахованных лиц в день обращения.

В целях повышения качества медицинской помощи и эффективного использования ресурсов обязательного медицинского страхования, устранения недостатков и предупреждения нарушений при оказании медицинской помощи, считает необходимым:

1. Руководителям медицинских организаций:

- обеспечить повышение доступности первичной медико-санитарной помощи;

- не допускать превышение сроков ожидания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи в стационарных условиях, проведения отдельных диагностических обследований, а также консультаций врачей-специалистов, установленных Территориальной программой[[1]](#footnote-1);

- усилить контроль за неукоснительным выполнением необходимых пациенту диагностических и лечебных мероприятий, оперативных вмешательств в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями по вопросам оказания медицинской помощи.

2. Медицинским работникам не допускать нарушение принципов этики и деонтологии.

Приложение: Жалобы и их причины по данным отчетной формы №ПГ за 9 месяцев 2018 -2017 г.г. в разрезе районов (стр. 7-8).

Приложение № 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Виды обращений** | № стр. | 2017 | | 2018 | | Динамика в сравнении 2018 с 2017 годом |
| абс. | % | абс. | % |
| Всего обращений, (без заявлений) в том числе: | **1** | 50612 | 100% | 55874 | 100% | + 5262 |
| - по телефону "горячей линии" | 1.1 | 33734 | 66% | 41118 | 73% | + 7384 |
| - по сети "Интернет" | 1.2 | 504 | 1% | 960 | 1,7% | + 456 |
| Жалобы | **2** | 991 | 2% | 869 | 1,5% | - 122 |
| Заявлений, всего | **3** | 93 | 0,2%- | 37 | 0,07% | - 56 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | **4** | 49493 | 97% | 54962 | 98% | + 5469 |
| - об обеспечении полисами ОМС | 4.1 | 32007 | 64% | 32963 | 59% | + 956 |
| - об обеспечении полисами ОМС иностранных граждан, беженцев | 4.1.1 | 382 | 0,8% | 498 | 0,9% | + 116 |
| - о выборе МО в сфере ОМС | 4.2 | 2966 | 5% | 4167 | 7% | + 1201 |
| - о выборе врача | 4.3 | 198 | 0,4% | 310 | 0,6% | + 112 |
| - о выборе или замене СМО | 4.4 | 1048 | 2% | 2181 | 3% | + 1133 |
| - об организации работы МО | 4.5 | 2733 | 5% | 3438 | 6% | + 705 |
| - о санитарно-гигиеническом состоянии МО | 4.6 | 8 | 0,02% | 10 | 0,02% | + 2 |
| - об этике и деонтологии медицинских работников | 4.7 | 63 | 0,1% | 104 | 0,2% | + 41 |
| - о КМП | 4.8 | 256 | 0,5% | 380 | 0,7% | + 124 |
| - о лекарственном обеспечении при оказании медицинской помощи | 4.9 | 455 | 0,9% | 634 | 1,2% | + 179 |
| - об отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.10 | 271 | 0,5% | 211 | 0,4% | - 60 |
| - о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования | 4.11 | 380 | 0,8% | 525 | 1% | + 145 |
| - о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС | 4.12 | 358 | 0,7% | 316 | 0,6% | - 42 |
| - о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС | 4.12.1 | 6854 | 13% | 7408 | 13% | + 554 |
| - о платных медицинских услугах, оказываемых в МО | 4.13 | 157 | 0,3% | 215 | 0,4% | + 58 |
| - другие | 4.14 | 1739 | 3% | 2100 | 3% | + 361 |
| Предложения | **5** | 35 | 0,07% | 6 | 0,01% | - 29 |





1. Постановление Правительства Хабаровского края от 28.12.2018 N 500-пр "О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края на 2019 год и на плановый период 2020 и 2021 годов" [↑](#footnote-ref-1)