**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за 12 месяцев 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 12 месяцев 2021 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 69 306 обращений, что на 6 636 больше, чем в 2020 году. Увеличение общего количества обращений обусловлено ростом обращений с консультативной целью на 10,9 % (6774).

Таблица № 1

Количество обращений за 12 месяцев, в сравнении 2020/2021 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 12 месяцев 2020 года | % | 12 месяцев  2021 года | % | Динамика в сравнении 2020 с 2021 годом |
| всего обращений | 62670 | 100% | 69306 | 100% | +6636 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 61924 | 98,8% | 68698 | 99,1% | +6774 |
| жалобы | 734 | 1,1% | 605 | 0,8% | -129 |
| предложения | 12 | 0,005% | 3 | 0,004% | -9 |

Обращения за разъяснениями составляют большую часть в структуре поступивших обращений – 68 698 или 99,1%. Первое место среди них занимают обращения об обеспечении полисами ОМС – 42 662 или 62,1%; на втором месте стоят обращения об оказании медицинской помощи – 5 636 или 8,2%, **(в том числе, по вопросам связанным с новой коронавирусной инфекцией в количестве 1179, по вопросам вакцинации против новой коронавирусной инфекции 620, по вопросам диспансеризации взрослого населения в количестве 1309, по углубленной диспансеризации 103);** третье место занимают обращения о выборе (замене) СМО – 4 338 или 6,3%.

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 12 месяцев 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 \* |
| 12 мес.  2020 | 734 | 579 | 155 | 454 | 61,8% | 213(46,9%) | 168(37%) | 14(3,1%) | 13(2,9%) | 46(10,1%) |
| 12 мес.  2021 | 605  ↓ | 601  ↑ | 4  ↓ | 375  ↓ | 61,9%  ↑ | 277(73,8%)  ↑ | 60(16%)  ↓ | 8(2,1%)  ↓ | 8(2,1%)  ↓ | 22(5,9%)  ↓ |

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

В структуре обращений за 12 месяцев 2020/2021 год доля жалоб составила 1,1% (734) и 0,8% (605) соответственно. Общее количество жалоб в динамике 2020-2021 годы уменьшилось на 17,5%, одновременно увеличилась доля обоснованных жалоб на 0,1% (2020 год – 61,8%; 2021 год – 61,9%).

В 2021 году по сравнению с 2020 годом произошло значительное увеличение жалоб связанных с оказанием медицинской помощи (качество оказания медицинской помощи) на 30%, это, прежде всего, обусловлено заболеваемостью новой коронавирусной инфекцией.

**Письменных обращений (жалоб) связанных с заболеваемостью новой коронавирусной инфекцией всего 94, в том числе 37 обоснованных, из них 4 жалобы по случаям с летальным исходом.**

Уменьшилось количество жалоб на организацию работы МО (на 21%); на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС (на 0,8%); на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС (на 1,0%).

За 12 месяцев 2021 года наибольшее количество обоснованных жалоб связано с оказанием медицинской помощи 277 (73,8%). На втором месте стоят жалобы на организацию работы медицинской организации 60 (16%). На третьем по другим причинам 22 (5,9%).

Среди причин жалоб можно выделить такие, как: отсутствие прикрепления к медицинским организациям застрахованных зарегистрированных на других территориях, а также сменивших место проживания в пределах региона; отсутствие маршрутизации в иные медицинские организации, невозможность вызвать врача на дом; неисправность диагностического оборудования (маммографа, флюорографа).

В течение 2021 года от граждан поступали также обращения связанные с невозможностью получения плановой медицинской помощи (плановая госпитализация); отсутствием записи к врачам специалистам и на диагностическое обследование; на нарушение санитарно-эпидемиологических норм в стационарах.

Таблица № 3

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные районы | 12 месяцев 2020 год, количество обоснованных  жалоб на 1000 застрахованных | 12 месяцев 2021 год, количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | Динамика изменений  (увеличение) |
| Аяно-Майский | 0,00 | 0,42 | в 0,42 раза |
| Амурский район | 0,25 | 0,29 | в 1,2 раза |
| Николаевский район | 0,51 | 0,66 | в 1,3 раза |
| Район Лазо | 0,06 | 0,15 | в 2,5 раза |
| Вяземский район | 0,09 | 0,26 | в 2,8 раза |
| Комсомольский район | 0,04 | 0.18 | в 4,5 раза |
| Бикинский район | 0,05 | 0,24 | в 4,8 раза |
| Ульчский район | 0,05 | 0,50 | в 10,0 раз |

По муниципальным образованиям: Амурский, Аяно-Майский, Бикинский, Вяземский, Комсомольский, район Лазо, Николаевский, Ульчский районы отмечено увеличение показателя обоснованных жалоб в диапазоне от 0,42 (Аяно-Майский район) до 10,0 (Ульчский район).

Таблица №4

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные районы | 12 мес.2020 год,  количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | 12 мес. 2021 год,  количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | Динамика изменений  (уменьшение) |
| Верхнебуреинский район | 0,36 | 0,19 | в 1,9 раза |
| Советско-Гаванский район | 0,24 | 0,17 | в 1,4 раза |
| г. Хабаровск | 0,42 | 0,32 | в 1,3 раза |
| Ванинский район | 0.41 | 0,32 | в 1,3 раза |
| Солнечный район | 0,23 | 0,20 | в 1,2 раза |
| Хабаровский район | 0,13 | 0,11 | в 1,2 раза |
| г. Комсомольск-на-Амуре | 0,50 | 0,45 | в 1,1 раза |
| Нанайский | 0,11 | 0,00 | в 0,11 раза |

По муниципальным образованиям: г. Хабаровск, г. Комсомольск-на-Амуре, Ванинский, Верхнебуреинский, Нанайский, Советско-Гаванский, Солнечный, Хабаровский районы отмечено снижение показателя обоснованных жалоб в диапазоне от – 1,9 (Верхнебуреинский район) до – 0,11 (Нанайский).

За 12 месяцев 2021 года, как и в 2020 году не зарегистрировано обоснованных жалоб в Тугуро-Чумиканском и районе им. Полины Осипенко.

Без изменений остался показатель обоснованных жалоб в диапазоне от 0,14 (Охотский район).

Наибольшее количество обоснованных жалоб зарегистрировано в следующих медицинских организациях:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ «ГП № 5» (92,3%); КГБУЗ «ГП № 16», КГБУЗ «ГКБ им. проф. Г.Л. Александровича» (81,8%); КГБУЗ «ККЦО» (80%); КГБУЗ «ГП № 11» (77,8%); КГБУЗ «ДККБ им. А.К. Пиотровича» (72,7%).

- по г. Комсомольску-на – Амуре: КГБУЗ «ОД» (100%); КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» 78,7%) КГБУЗ «ГБ № 7» (63,9%).

- по Хабаровскому краю: КГБУЗ «Ульчская РБ» (100%); КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» (87%); КГБУЗ «Амурская ЦРБ» (68%); КГБУЗ «Хабаровская РБ» (66,7%).

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 12 месяцев 2020/2021 (Приложение № 1).

1. Жалобы и их причины за 12 месяцев 2020/2021 г.г. в разрезе муниципальных образований (Приложение № 2).
2. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 12 месяцев 2021 года (Приложение № 3).

Динамика обращений за 12 месяцев 2020/2021 год Приложение № 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений | № стр. | 12 месяцев 2020 | | 12 месяцев 2021 | | Динамика в сравнении 2020 с 2021 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 62670 | 100% | 69306 | 100% | + 6636 |
| Жалобы | 2 | 734 | 1,2% | 605 | 0,8% | - 129 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 454 | 61,8% | 375 | 61,9% | - 9 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 61924 | 98,8% | 68698 | 99,1% | + 6774 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 9098 | 14,7% | 4338 | 6,3% | - 4760 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 34185 | 55,2% | 42662 | 62,1% | + 8477 |
| выборе МО | 4.3 | 4051 | 6,5% | 3867 | 5,6% | - 184 |
| выборе врача | 4.4 | 179 | 0,3% | 192 | 0,3% | + 13 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 5006 | 8,1% | 3885 | 5,6% | - 1121 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 4411 | 7,1% | 5636 | 8,2% | + 1225 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 1031 | 1,7% | 1311 | 1,9% | + 280 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 387 | 0,6% | 544 | 0,8% | + 157 |
| о проведении консультаций/консилиумов медицинскими работниками национальных медицинских исследовательских центров | 4.9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования | 4.10 | 311 | 0,5% | 424 | 0,6% | + 113 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 162 | 0,1% | 165 | 0,2% | + 3 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 508 | 0,8% | 348 | 0,5% | - 160 |
| другие | 4.13 | 2595 | 4,2% | 5325 | 7,7% | + 2730 |
| Предложения | 5 | 12 | 0,02% | 3 | 0,004% | - 9 |

Приложение № 2 



Приложение 3

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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» | 44 | 20 | 45,5% | 3 | 1 | 16 |  |  |
| КГБУЗ «ККБ № 2» | 44 | 20 | 45,5% | 1 |  | 19 |  |  |
| КГБУЗ «ГП № 11» | 27 | 21 | 77,8% | 4 |  | 15 |  | 2 |
| КГБУЗ «ГКП № 3» | 26 | 12 | 46,2% | 5 | 1 | 5 | 1 |  |
| КГБУЗ «ГКБ им. проф. А.М. Войно-Ясенецкого» | 30 | 8 | 26,7% | 2 |  | 5 |  | 1 |
| КГБУЗ «ГП № 5» | 13 | 12 | 92,3% | 3 |  | 5 |  | 4 |
|  | КГБУЗ «ГП № 16» | 11 | 9 | 81,8% | 4 | 2 | 2 |  |  |
|  | КГБУЗ «ГКБ им. проф. Г.Л. Александровича» | 11 | 9 | 81,8% |  |  | 9 |  |  |
|  | КГБУЗ «ДККБ им. А.К. Пиотровича» | 11 | 8 | 72,7% | 1 |  | 7 |  |  |
|  | КГБУЗ «ККЦО» | 10 | 8 | 80% |  |  | 8 |  |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» | 47 | 37 | 78,7% | 7 |  | 30 |  |  |
| КГБУЗ «ГБ № 7» | 36 | 23 | 63,9% |  | 1 | 20 | 1 | 1 |
| КГБУЗ «ГБ им. А.В. Шульмана» | 18 | 10 | 55,6% | 1 | 1 | 8 |  |  |
|  | КГБУЗ «ОД» | 15 | 15 | 100% | 7 |  | 8 |  |  |
| Амурский район | КГБУЗ «Амурская ЦРБ» | 25 | 17 | 68% | 6 |  | 9 | 1 | 1 |
| Николаевский район | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» | 23 | 20 | 87% | 4 |  | 15 |  | 1 |
| Ульчский район | КГБУЗ «Ульчская РБ» | 9 | 9 | 100% |  |  | 9 |  |  |
| Хабаровский район | КГБУЗ «Хабаровская РБ» | 12 | 8 | 66,7% | 3 |  | 5 |  |  |