**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за 9 месяцев 2023 в сравнении с аналогичным периодом 2022 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 9 месяцев 2023 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 57938 обращений, что на 7780 больше, чем за тот же период 2022 года.

 Таблица № 1

Количество обращений за 9 месяцев в сравнении 2022/2023 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2022 год | % | 2023 год | % | Динамика в сравнении 2022 с 2023 годом |
| всего обращений  | 50158 | 100% | 57938 | 100% | +7780 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 49724 | 99,1% | 57566 | 99,4% | +7842 |
| жалобы | 429 | 0,9% | 367 | 0,6% | -62 |

Основную часть обращений составляют обращения с консультативной целью – 57566 или 99,4%. Из обращений с консультативной целью в тройке самых распространенных причин стоят вопросы, связанные с обеспечением полисами ОМС – 36328 или 61,1%; о выборе медицинской организации – 5652 или 9,8%; об оказании медицинской помощи – 3945 или 6,9%.

Увеличение общего количества обращений обусловлено ростом обращений с консультативной целью на 15,8 % (7842) за счет обращений связанных с обеспечением полисами ОМС, с выбором медицинской организации и обращений не связанных с ОМС (льготное лекарственное обеспечение, листки нетрудоспособности, транспортировка маломобильных пациентов, обеспечение инвалидов средствами реабилитации, добровольное медицинское страхование). Наибольшее количество обращений об обеспечении полисами ОМС связано с необходимостью актуализации данных в РС ЕРЗ, в том числе в связи с переходом с 1 декабря 2022 года на цифровой полис обязательного медицинского страхования.

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 9 месяцев 2022/2023 года.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | Зарегистрировано жалоб |  | Причины обоснованных жалоб |
|  | Всего жалоб | Письменных | Устных | Обоснованных жалоб всего  | Доля обоснованных жалоб  | Качество медицинской помощи | Организация работы МО | Отказ в оказании МП | Взимание денежных средств | Другие \* |
|  2022 | 429 | 429 | 0  | 252  | 58,7%  | 187(74,2%)  | 30(11,9%)  | 4(1,6%)  | 3(1,2%)  | 28(11,1%), в т.ч. на достоверность – 22 жалоб  |
| 2023 | 367↓ | 367↓ | 0 = | 226 ↓ | 61,6% ↑ | 165(73%)↓ | 29(12,8%) ↓ | 6(2,7%) ↑ | 3(1,3%) = | 23(10,2%), в т.ч. на достоверность – 20 жалоб ↓ |

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

В структуре обращений за анализируемый период доля жалоб уменьшилась с 0,9% (429) в 2022 году до 0,6% (367) в 2023 году.

Общее количество обоснованных жалоб уменьшилось на 10,3%, это произошло за счет уменьшения жалоб, связанных с качеством медицинской помощи - на 11,8% (22), организацией работы МО - на 3,3% (1) и по другим причинам жалоб – на 17,8%(5), в том числе на достоверность оказанных медицинских услуг).

В структуре обоснованных жалоб за первое полугодие 2023 года наибольшее количество составили жалобы на качество медицинской помощи 165 (73%).

На втором месте стоят жалобы – организацию работы медицинской организации 29 (12,8%).

На третьем – по другим причинам, в том числе на достоверность оказанных медицинских услуг 23 (10,2%).

Динамика показателя обоснованных жалоб в разрезе муниципальных образований края на 1000 застрахованных представлена в Приложении № 2.

В разрезе медицинских организаций (Приложение № 3) наибольший процент обоснованных жалоб отмечен:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ «ГП № 5» (70%); КГБУЗ «ГКБ им. проф. Г.Л. Александровича» (62,5%); КГБУЗ «ГП № 11» (57,1%).

- по г. Комсомольску-на – Амуре: КГБУЗ «Родильный дом № 3» (76,9%); КГБУЗ «ГБ № 7» (75,9%); КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» (68,8%).

 - по Хабаровскому краю: КГБУЗ «Амурская ЦРБ» (81,3%); КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» (80%); КГБУЗ «РБ р-на им. Лазо» (72,7%).

По всем жалобам СМО и ХКФОМС организовано проведение ЭКМП или МЭЭ, выявлены дефекты, к медицинским организациям применены финансовые санкции. Информация о результатах рассмотрения обоснованных жалоб доводятся до сведения руководителей МО и МЗХК для принятия управленческих решений.

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. Обращениям от граждан участников СВО и членов их семей уделяется приоритетное внимание.

Приложение:

 1. Динамика обращений за 9 месяцев 2022/2023 (Приложение № 1).

1. Жалобы и их причины за 9 месяцев 2022/2023 г.г. в разрезе муниципальных образований (Приложение № 2).
2. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 9 месяцев 2023 года (Приложение № 3).

Динамика обращений за 9 месяцев 2022/2023 год Приложение № 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений  | № стр. | 9 месяцев 2022 года | 9 месяцев 2023 года | Динамика в сравнении 2022 с 2023 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 50158 | 100% | 57938 | 100% | +7780 |
| Жалобы | 2 | 429 | 0,9% | 367 | 0,6% | -62 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 252 | 58,7% | 226 | 61,6% | -26 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 49724 | 99,1% | 57566 | 99,4% | +7842 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 1793 | 3,6% | 666 | 1,2% | -1127 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 31192 | 62,7% | 36328 | 63.1% | +5136 |
| выборе МО | 4.3 | 2962 | 6,0% | 5652 | 9,8% | +2690 |
| выборе врача | 4.4 | 246 | 0,5% | 337 | 0,6% | +91 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 4364 | 8,8% | 2936 | 5,1% | -1428 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 3197 | 6,4% | 3945 | 6,9% | +748 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 835 | 1,7% | 672 | 1.2% | -163 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 575 | 1,2% | 602 | 1,0% | -27 |
| о проведении консультаций/консилиумов медицинскими работниками национальных медицинских исследовательских центров | 4.9 | 0 | 0 | 1 | 0,001% | --- |
| о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования | 4.10 | 336 | 0,7% | 268 | 0,5% | -68 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 165 | 0,3% | 241 | 0.4% | +76 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 284 | 0,6% | 234 | 0,4% | -50 |
| о предоставлении информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС  | 4.13 | 0 | 0 | 666 | 1.2% | -- |
| о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости | 4.14 | 0 | 0 | 71 | 0,1% | --- |
| о выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления МП | 4.15 | 0 | 0 | 53 | 0,09% | ---- |
| о МО, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ | 4.16 | 0 | 0 | 24 | 0,04% | ---- |
| о порядке направления и порядке оказания МП в МО Федерального подчинения | 4.17 | 0 | 0 | 9 | 0,02% | ---- |
| другие причины обращений за разъяснениями | 4.18 | 3775 | 7,6% | 4861 | 8.4% | +1086 |

 Приложение № 2



 Приложение № 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 9 месяцев 2023 года.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальный район | Медицинская организация | Количество жалоб | Из них обоснованных | % обоснованных жалоб |  | Причины обоснованных жалоб |
| Организация работы МО | Отказ в оказании медицинской помощи по ОМС | Качество медицинской помощи | Взимание денежных средств за медицинскую помощь по ОМС | Недостоверность сведений об оказанных медицинских услугах | Прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ «ККБ им. проф. С.И. Сергеева»  | 37 | 16 | 43,2% | 1 |  | 13 |  | 1 | 1 |
|  | КГБУЗ «ККБ им. проф. О.В. Владимирцева»  | 18 | 10 | 55,6% |  |  | 10 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГКБ им. проф. Г.Л. Александровича» | 16 | 10 | 62,5% |  |  | 10 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГП № 16»  | 15 | 8 | 53,3% | 2 |  | 5 |  | 1 |  |
|  | КГБУЗ «ГП № 11» | 14 | 8 | 57,1% | 3 |  | 5 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «КДЦ» | 12 | 3 | 25% | 2 |  | 1 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГП № 5» | 10 | 7 | 70% |  |  | 2 |  | 5 |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ № 7»  | 29 | 22 | 75,9% | 2 |  | 20 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГБ им М.И. Шевчук» | 16 | 11 | 68,8% | 2 | 3 | 5 |  | 1 |  |
|  | КГБУЗ «РД № 3» | 13 | 10 | 76,9% |  |  | 3 |  | 7 |  |
| Амурский район | КГБУЗ «Амурская ЦРБ» | 16 | 13 | 81,3% | 2 |  | 9 | 1 |  | 1 |
| Николаевский район | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» | 10 | 8 | 80% |  |  | 7 | 1 |  |  |
| Район им. Лазо | КГБУЗ «РБ р-на им. Лазо» | 11 | 8 | 72,7% |  |  | 8 |  |  |  |

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

## Рябкова Татьяна Борисовна, (4212) 970-334,

Костина Татьяна Александровна, (4212) 970-346