**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за первый квартал 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 2022 год по Хабаровскому краю зарегистрировано 18758 обращений, что на 1684 больше, чем за тот же период 2022 года.

Таблица № 1

Количество обращений за первый квартал в сравнении 2022/2023 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2022 год | % | 2023 год | % | Динамика в сравнении 2022 с 2023 годом |
| всего обращений | 17074 | 100% | 18758 | 100% | +1684 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 16941 | 99,2% | 18647 | 99,4% | +1706 |
| жалобы | 133 | 0,8% | 108 | 0,6% | -25 |

Основную часть обращений составляют обращения с консультативной целью – 18647 или 99,4%. Из обращений с консультативной целью в тройке самых распространенных причин стоят вопросы, связанные с обеспечением полисами ОМС – 10734 или 57,6%; о выборе медицинской организации – 3097 или 16,6%; об организации работы МО – 1015 или 5,4%.

Увеличение общего количества обращений обусловлено ростом обращений с консультативной целью на 10 % (1706) за счет обращений связанных 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). В 2023 году изменилось в динамике в сторону увеличения количество обращений за разъяснениями о достоверности оказанных медицинских услуг на 33,3%, с 6 до 9 обращений.

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 первый квартал 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 \* |
| первый квартал2022 | 133 | 133 | 0 | 80 | 60,2% | 64  (80%) | 10  (12,5%) | 0 | 0 | 6(7,5%), в т.ч. на достоверность- 6 жалоб |
| первый квартал  2023 | 108  ↓ | 108  ↓ | 0  = | 72  ↓ | 60,6%  ↑ | 53(73.6%)↓ | 6(8.3%)  ↓ | 2(2,7%)  ↑ | 1(1,4%)↑ | 10(13,9%), в т.ч. на достоверность – 8 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 0,8% (133) в 2022 году до 0,6% (108) в 2023 году.

Общее количество обоснованных жалоб уменьшилось на 10%, это произошло за счет уменьшения жалоб, связанных с организацией работы МО - на 40% (4) и с качеством медицинской помощи - на 17,2 % (11).

В структуре обоснованных жалоб за первый квартал 2023 года наибольшее количество составили жалобы на качество медицинской помощи 53 (73,6%).

На втором месте стоят жалобы – на достоверность оказанных медицинских услуг 8 (11,1%), в сравнении с 2022 годом наблюдается их рост на 25% (в 2022 году – 6 жалоб; в 2023 – 8, по всем жалобам проведены МЭЭ, выявлены нарушения).

На третьем - об организации работы медицинской организации 6 (8,3%).

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

В разрезе медицинских организаций (Приложение № 3) наибольшее количество обоснованных жалоб зарегистрировано:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ «ГКБ им. В.М. Матвеева» (100%); КГБУЗ «ГП № 16» (80%); КГБУЗ «ККБ № 1» (54,6%).

- по г. Комсомольску-на – Амуре: КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» (83,3%); КГБУЗ «ГБ № 7» (80%); КГБУЗ «Родильный дом № 3» (77,8%);

- по Хабаровскому краю: КГБУЗ «Амурская ЦРБ» (85,7%).

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.

Приложение:

1. Динамика обращений за первый квартал 2022/2023 (Приложение № 1).

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

Приложение № 1

Динамика обращений за первый квартал 2022/2023 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений | № стр. | Первый квартал 2022 года | | Первый квартал 2023 года | | Динамика в сравнении 2022 с 2023 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 17074 | 100% | 18758 | 100% | +1684 |
| Жалобы | 2 | 133 | 0,8% | 108 | 0,6% | -25 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 80 | 60,2% | 72 | 60,6% | -8 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 16941 | 99,2% | 18647 | 99,4% | +1706 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 600 | 3,5% | 281 | 1,5% | -319 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 10568 | 62,4% | 10734 | 57,6% | +166 |
| выборе МО | 4.3 | 1022 | 6,0% | 3097 | 16,6% | +2075 |
| выборе врача | 4.4 | 82 | 0,5% | 92 | 0,5% | +10 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 1473 | 8,7% | 934 | 5,0% | -539 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 1111 | 6,6% | 1015 | 5,4% | -96 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 243 | 1.4% | 142 | 0,8% | -101 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 232 | 1.4% | 148 | 0,8% | -84 |
| 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 | 93 | 0,5% | 52 | 0,3% | -41 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 44 | 0.3% | 76 | 0,4% | +32 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 101 | 0,6% | 84 | 0,5% | -17 |
| о предоставлении информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС | 4.13 | 0 | 0 | 136 | 0,7% | -- |
| о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости | 4.14 | 0 | 0 | 13 | 0,07% | --- |
| о выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления МП | 4.15 | 0 | 0 | 9 | 0,05% | ---- |
| о МО, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ | 4.16 | 0 | 0 | 7 | 0,04% | ---- |
| о порядке направления и порядке оказания МП в МО Федерального подчинения | 4.17 | 0 | 0 | 1 | 0,005% | ---- |
| другие причины обращений за разъяснениями | 4.18 | 1372 | 8,1% | 1826 | 9,8% | +454 |

Приложение № 2





Приложение № 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 12 месяцев 2022.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 мед. помощь по ОМС | Недостоверность сведений об оказанных медицинских услугах | Прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ «ККБ № 1» | 11 | 6 | 54,6% |  | |  | 6 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГКБ им. В.М. Матвеева» | 5 | 5 | 100% |  | |  | 5 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГКП № 16» | 5 | 4 | 80% | 1 | |  | 3 |  |  |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ № 7» | 10 | 8 | 80% | 1 | |  | 7 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «РД № 3» | 9 | 7 | 77,8% |  | |  | 2 |  | 5 |  |
|  | КГБУЗ «ГБ им М.И. Шевчук» | 6 | 5 | 83,3% |  | | 2 | 3 |  |  |  |
| Амурский район | КГБУЗ «Амурская ЦРБ» | 7 | 6 | 85,7% |  | |  | 5 |  |  | 1 |

\* 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