**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за первый квартал 2024 года в сравнении с аналогичным периодом 2023 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 2024 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 18108 обращений, что на 3,5% меньше, чем за тот же период 2023 года. В то же время за анализируемый период отмечается рост количества жалоб на 37%.

Таблица № 1 Количество обращений за первый квартал 2023/2024 года

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2023 год | % | 2024 год | % | Динамика в сравнении 2022 с 2023 годом |
| всего обращений | 18758 | 100% | 18108 | 100% | - 650 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 18647 | 99,4% | 17957 | 99,2 % | - 690 |
| жалобы | 108 | 0,6% | 148 | 0,8% | +40 |

Основную часть обращений составляют обращения с консультативной целью – 17957 или 99,2%. Из обращений с консультативной целью в тройке самых распространенных причин стоят вопросы, связанные с обеспечением полисами ОМС – 11501 или 64%; об оказании медицинской помощи – 1387 или 7,7%; о выборе медицинской организации – 1225 или 6,8%; (Приложение 1).

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, а также возможностью оформления полиса ОМС через портал Госуслуг.

Таблица № 2 Сравнительный анализ обоснованных жалоб за первый квартал 2023/2024 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 \* |
| 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 |
| 2024 | 148  ↑ | 148  ↑ | 0  = | 107  ↑ | 72,3%  ↑ | 69(64,5%)  ↓ | 14(13,1%) ↑ | 8(7,5%)  ↑ | ----------  ↓ | 16(14,9%), в т.ч. на достоверность – 28 жалоб ↑ |

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

Таблица № 3

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

за первый квартал 2023/2024 года (с разбивкой по видам медицинской помощи).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Всего жалоб | **Обоснованных жалоб всего жалоб** | **Доля обоснованных жалоб** | Оказание МП | Организация работы МО | Отказ в оказании МП | Другие, в том числе взимание денежных средств |
| **2022, в том числе по видам МП:** | 108 | **72** | **(66,7%)** | 53(73,6%) | 6(8,3%) | 2(2,8%) | 11(15,3%) |
| АПП | 61(56,5%) | 42(58,3%) |  | 28(66,7%) | 4(9,5%) | 2(4,8%) | 8(19%) |
| КС | 46(42,6%) | 29(40,3%) |  | 25(86,3%) | 1(3,4%) | \_\_\_\_\_\_\_\_ | 3(10,3%) |
| ДС | \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_ |  | ------------ | ----------- | ------------ | -------------- |
| СМП | 1(0,9%) | 1(1.4%) |  | ------------- | 1(100%) | ------------ | -------------- |
| **2024, в том числе по видам МП:** | 148 | **107** | **72,3%** | 69(64,5%) | 14(13,1%) | 8(7.5%) | 16(14,9%) |
| АПП | 100(67,6%) | 74(69,2%) |  | 41(55,4%) | 12(16,2%) | 8(10,8%) | 13(17,6%) |
| КС | 46(31%) | 31(29%) |  | 27(87%) | 2(6,5%) | ----------- | 2(6,5%) |
| ДС | 1(0,7%) | 1(0.9%) |  | ------------ | ---------- | ------------ | 1(100%) |
| СМП | 1 (0.7%) | 1(0,9%) |  | 1 (100%) | \_\_\_\_\_\_\_ | ------------ | -------------- |

В разрезе видов медицинской помощи, по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в 2024 году отмечается увеличение обоснованных жалоб на 43%, по медицинской помощи, оказываемой в условиях круглосуточного стационара количество обоснованных жалоб увеличилось на 6% (Таблица № 3).

В структуре обращений за анализируемый период доля жалоб увеличилась с 0,6% (108) в 2023 году до 0,8% (148) в 2024 году.

Общее количество обоснованных жалоб также увеличилось на 32,7%, это произошло за счет роста жалоб, связанных с качеством медицинской помощи - на 23,2% (16), на организацию работы медицинской организации – на 57% (8), на отказ в оказании медицинской помощи – на 75% (6) и по другим причинам жалоб – на 37,5%(6).

В структуре обоснованных жалоб за первый квартал 2024 года наибольшее количество составили жалобы на качество медицинской помощи 69 (64,5%).

На втором месте стоят жалобы – по другим причинам, в том числе на достоверность оказанных медицинских услуг 16 (14,9%).

На третьем – на организацию работы медицинской организации 14 (13,1%).

Среди причин жалоб можно выделить такие, как: превышение сроков ожидания медицинской помощи, в том числе сроков проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований, отказ в вызове врача на дом, отсутствие маршрутизации в иные медицинские организации и другие причины.

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: «ГП № 11» (85,7%); КГБУЗ «ГП № 7» (83,3%); КГБУЗ «ГКП № 16» (80%); КГБУЗ «ККБ № 1» (69,2%), КГБУЗ «ККЦО» (66,7%).

- по г. Комсомольску – на – Амуре: КГБУЗ «ДГБ» (100%); КГБУЗ «ГБ № 7» (83,3%).

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

По всем жалобам СМО и ХКФОМС организовано проведение ЭКМП или МЭЭ, по результатам проведенных контрольно-экспертных мероприятий выявлены дефекты оказания медицинской помощи в 72,3 % случаях, к медицинским организациям применены финансовые санкции. Информация о результатах рассмотрения обоснованных жалоб доводятся до сведения руководителей МО, а также направляется в МЗХК и Росздравнадзор для принятия управленческих решений.

Аналитическая информация по итогам работы Контакт-центра в сфере ОМС не территории Хабаровского края ежеквартально размещается на официальном сайте ХКФОМС и освещается на заседаниях Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц.

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, всего проведено 19 консультаций и принято 2 жалобы, одна из которых обоснованная.

Результатом работы Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края является:

- оперативное решение вопросов, относящихся к сфере ОМС;

- повышение доступности и качества консультативной помощи по вопросам обязательного медицинского страхования:

- контроль за обработкой поступивших обращений;

- хранение и быстрая доступность информации в единой базе. Достоверность обрабатываемой информации;

- формирование сводной отчетности и аналитических материалов в автоматическом режиме.

Приложение:

1. Динамика обращений за первый квартал 2023/2024 (Приложение № 1).

1. Жалобы и их причины за первый квартал 2023/2024 г.г. в разрезе муниципальных образований (Приложение № 2).
2. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за первый квартал 2024 года (Приложение № 3).

Динамика обращений за первый квартал 2023/2024 год Приложение № 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений | № стр. | Первый квартал 2023 года | | Первый квартал 2024 года | | Динамика в сравнении 2023 с 2024 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 18758 | 100% | 18108 | 100% | -650 |
| Жалобы | 2 | 108 | 0,6% | 148 | 0,8% | +40 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 72 | 60,6% | 107 | 72,3% | +35 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 18647 | 99,4% | 17957 | 99,2% | -690 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 281 | 1,5% | 168 | 0,9% | -113 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 10734 | 57,6% | 11501 | 64,0% | +767 |
| выборе МО | 4.3 | 3097 | 16,6% | 1225 | 6,8% | -1872 |
| выборе врача | 4.4 | 92 | 0,5% | 140 | 0,8% | +48 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 934 | 5,0% | 1152 | 6,4% | +218 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 1015 | 5,4% | 1387 | 7,7% | +372 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 142 | 0,8% | 369 | 2,1% | +227 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 148 | 0,8% | 231 | 1,3% | +83 |
| о проведении консультаций/консилиумов медицинскими работниками национальных медицинских исследовательских центров | 4.9 | 0 | 0 | 2 | 0,01% | +2 |
| о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования | 4.10 | 52 | 0,3% | 75 | 0,4% | +23 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 76 | 0,4% | 113 | 0,6% | +37 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 84 | 0,5% | 87 | 0,5% | +3 |
| о предоставлении информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС | 4.13 | 136 | 0,7% | 396 | 2,2% | +260 |
| о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости | 4.14 | 13 | 0,07% | 52 | 0,3% | +39 |
| о выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления МП | 4.15 | 9 | 0,05% | 31 | 0,2% | +22 |
| о МО, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ | 4.16 | 7 | 0,04% | 22 | 0,1% | +15 |
| о порядке направления и порядке оказания МП в МО Федерального подчинения | 4.17 | 1 | 0,005% | 2 | 0,02% | ---- |
| другие причины обращений за разъяснениями | 4.18 | 1826 | 9,8% | 1004 | 7,7% | +475 |

Приложение № 2  

Приложение № 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за первый квартал 2024 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 мед. помощь по ОМС | Недостоверность сведений об оказанных медицинских услугах | Прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ «ККБ № 1» | 13 | 9 | 69,2% | 1 | |  | 8 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГП № 16» | 10 | 8 | 80% | 4 | |  | 4 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ККЦО» | 9 | 6 | 66,7% |  | |  | 6 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГКП № 3» | 8 | 5 | 62,5% | 2 | |  |  |  | 2 | 1 |
|  | КГБУЗ «ГП № 11» | 7 | 6 | 85,7% |  | | 1 | 5 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГП № 7» | 6 | 5 | 83,3% | 2 | | 1 |  |  | 2 |  |
|  | КГБУЗ «ГКБ» им. проф.  А.М. Войно-Ясенецкого | 5 | 3 | 60% |  | |  | 2 |  | 1 |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ № 7» | 12 | 10 | 83,3% | 3 | |  | 7 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ДГБ» | 6 | 6 | 100% |  | | 3 | 3 |  |  |  |
| Николаевский район | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» | 4 | 4 | 100% |  | |  | 3 |  | 1 |  |

\* Другие: на нарушение прав при выборе МО.

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

Костина Татьяна Александровна, (4212) 970-346