ХАБАРОВСКИЙ КРАЕВОЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

ПРОТОКОЛ

Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края, дистанционно.

28.09.2022 г. Хабаровск

Тема: «Анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за 9 месяцев 2021 и 2022 года».

Хабаровским краевым фондом обязательного медицинского страхования был проведен сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за 9 месяцев 2021 и 2022 года.

Результаты проведенного анализа были доведены до сведений руководителей медицинских организаций по Хабаровскому краю, а также направлены в министерство здравоохранения Хабаровского края и в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Хабаровскому краю и Еврейской автономной области.

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 2022 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 50158 обращений, что на 720 больше, чем за тот же период 2021 года. Увеличение общего количества обращений обусловлено ростом обращений с консультативной целью на 1,5 % (736).

Таблица № 1

Количество обращений за 9 месяцев квартал, в сравнении 2021/2022 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 9 месяцев 2021 года | % | 9 месяцев  2022 года | % | Динамика в сравнении 2021 с 2022 годом |
| всего обращений | 49438 | 100% | 50158 | 100% | +720 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 48988 | 99,1% | 49724 | 99,1% | +736 |
| жалобы | 448 | 0,9% | 429 | 0,9% | -19 |
| предложения | 2 | 0,004% | 5 | 0,009 | +3 |

Основную часть обращений составляют обращения с консультативной целью – 49 724 или 99,1%. Из обращений с консультативной целью в тройке самых распространенных причин стоят вопросы, связанные с обеспечением полисами ОМС – 31 192 или 62,7%; об организации работы МО – 4 364 или 8,8%; об оказании медицинской помощи – 3 197 или 6,4%.

Кроме того, за 9 месяцев 2022 года в Контакт-центр в сфере ОМС на территории Хабаровского края поступали обращения:

-по вопросам связанным с новой коронавирусной инфекцией – 322, что на 41,3% меньше, чем за 9 месяцев 2021 (549), из них по вопросам вакцинации – 55, что меньше на 79,5%, чем в 2021 (269);

-по вопросам диспансеризации взрослого населения – 821, за 9 месяцев 2021 года - 746, из них 22 обращения по углубленной диспансеризации, за 9 месяцев 2021 года обращений по углубленной диспансеризации – 58.

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 2021/2022 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 \* |
| 2021 | 448 | 444 | 4 | 273 | 60,9% | 191(69,9%) | 51(18,7%) | 6(2.3%) | 7(2,6%) | 18(6,6%) |
| 2022 | 429  ↓ | 429  ↓ | 0  ↓ | 252  ↓ | 58,7%  ↓ | 187(74,2%)  ↓ | 30(11,9%)  ↓ | 4(1,6%)  ↓ | 3(1,2%)  ↓ | 28(11,1%)  ↑ |

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

В структуре обращений за 9 месяцев 2021 и 2022 года доля жалоб составила 0,9% (448) и 0,9% (429) соответственно. Доля обоснованных жалоб уменьшилась на 2,2% (2021 год – 60,9%; 2022 год – 58,7%).

За 9 месяцев 2022 года по сравнению с 2021 годом произошло уменьшение общего количества обоснованных жалоб на 7,7%, за счет жалоб, связанных с организацией работы МО (уменьшение на 41,2%); с оказанием медицинской помощи на 2,1 %, также уменьшилось количество жалоб на отказ в оказании медицинской помощи на 33,3%; на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС на 57,1%.

За 9 месяцев 2022 года наибольшее количество обоснованных жалоб связано с оказанием медицинской помощи 187 (74,2%). На втором месте стоят жалобы – по организации работы медицинской организации 30 (11,9%); На третьем - жалобы по другим причинам 28 (11,1%).

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).

За 9 месяцев 2022 года от граждан поступали также обращения, связанные с отсутствием записи к врачам специалистам и на диагностическое обследование.

Таблица № 3

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные районы | 9 месяцев 2021 года, количество обоснованных  жалоб на 1000 застрахованных | 9 месяцев 2022 года, количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | Динамика изменений  (увеличение) |
| Нанайский район | 0,00 | 0,18 | в 0,18 раза |
| Тугуро-Чумиканский | 0,00 | 0,46 | в 0,46 раза |
| Ульчский район | 0,22 | 0,23 | в 1,0 раза |
| Солнечный район | 0,14 | 0,17 | в 1,2 раза |
| Николаевский район | 0,39 | 0,57 | в 1.5 раза |
| Советско-Гаванский | 0,06 | 0,31 | в 5,2 раза |

По муниципальным образованиям: Нанайский, Тугуро-Чумиканский, Ульчский, Солнечный, Николаевский, Советско-Гаванский районы отмечено увеличение показателя обоснованных жалоб в диапазоне от 0,18 (Нанайский район) до 5,2 раза (Советско-Гаванский район).

Таблица №4

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные районы | 9 месяцев 2021 года,  количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | 9 месяцев 2022 года,  количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | Динамика изменений  (уменьшение) |
| Хабаровский район | 0,10 | 0,01 | в 10 раз |
| Верхнебуреинский | 0,11 | 0,04 | в 2,8 раза |
| Амурский район | 0,23 | 0,12 | в 2,0 раза |
| Вяземский | 0,13 | 0,09 | в 1,4 раза |
| Комсомольский район | 0,17 | 0,13 | в 1,3 раза |
| Район Лазо | 0,08 | 0,06 | в 1,3 раза |
| г. Хабаровск | 0,23 | 0,21 | в 1,1 раза |
| г. Комсомольск-на-Амуре | 0,35 | 0.33 | в 1,1 раза |
| Аяно-Майский район | 0,42 | 0,00 | в 0,42 раза |
| Бикинский район | 0,19 | 0,00 | в 0,19 раза |

По муниципальным образованиям: Хабаровский, Верхнебуреинский, Амурский, Вяземский, Ванинский, Комсомольский, район Лазо, г. Хабаровск, г. Комсомольск-на-Амуре, Аяно-Майский, Бикинский районы отмечено снижение показателя обоснованных жалоб в диапазоне от – 10 (Хабаровский район) до – 0,19 раза (Бикинский район).

Без изменений остался показатель обоснованных жалоб: в Ванинском районе – 0,26; Охотском районе – 0,14.

Наибольшее количество обоснованных жалоб зарегистрировано в следующих медицинских организациях:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ «ГП № 5» (81.8%); КГБУЗ «ГП № 16» (69,2%); КГБУЗ «ККБ № 1» (60%); КГБУЗ «ГКБ им. Г.Л. Александровича» (60%).

- по г. Комсомольску-на – Амуре: КГБУЗ «ГБ № 7» (72,3%); КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» (58,6%).

- по Хабаровскому краю: КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» (85%); КГБУЗ «Советско-Гаванская районная больница» (73,3%).

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 9 месяцев 2021/2022 (Приложение № 1).

1. Жалобы и их причины за 9 месяцев 2021/2022 г.г. в разрезе муниципальных образований (Приложение № 2).
2. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 9 месяцев 2022 года (Приложение № 3).

Приложение № 1

Динамика обращений за 9 месяцев 2021/2022 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений | № стр. | 9 месяцев 2021 года | | 9 месяцев 2022 года | | Динамика в сравнении 2021 с 2022 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 49438 | 100% | 50158 | 100% | +720 |
| Жалобы | 2 | 448 | 0,9% | 429 | 0,9% | - 19 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 273 | 60,9% | 252 | 58,7% | - 21 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 48988 | 99,1% | 49724 | 99,1% | +736 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 3536 | 7,2% | 1793 | 3,6% | - 1743 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 30246 | 61,7% | 31192 | 62,7% | +946 |
| выборе МО | 4.3 | 2815 | 5,7% | 2962 | 6,0% | +147 |
| выборе врача | 4.4 | 110 | 0,2% | 246 | 0,5% | +136 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 2683 | 5,5% | 4364 | 8,8% | +1681 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 4068 | 8,3% | 3197 | 6,4% | - 871 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 974 | 2,0% | 835 | 1,7% | - 139 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 323 | 0,7% | 575 | 1,2% | +252 |
| 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 | 303 | 0,6% | 336 | 0,7% | +33 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 101 | 0,2% | 165 | 0,3% | +64 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 254 | 0,5% | 284 | 0,6% | +30 |
| другие | 4.13 | 3575 | 7,3% | 3775 | 7,6% | +200 |
| Предложения | 5 | 2 | 0,004% | 5 | 0,009 | +3 |



Приложение № 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 9 месяцев 2022.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальный район | Медицинская организация | Количество 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» | 35 | 21 | 60% | 2 |  | 17 |  | 2 |
| КГБУЗ «ГП № 11» | 14 | 7 | 50% | 2 | 1 | 4 |  |  |
| КГБУЗ «КДЦ» | 14 | 8 | 57,1% | 1 |  | 4 |  | 3 |
| КГБУЗ «ГП № 16» | 13 | 9 | 69,2% | 4 |  | 4 |  | 1 |
| КГБУЗ «ГКП № 3» | 13 | 7 | 53,9% |  | 1 | 1 |  | 5 |
|  | КГБУЗ «ГП № 5» | 11 | 9 | 81,8% |  |  | 1 |  | 8 |
|  | КГБУЗ «ГКБ им. Г.Л. Александровича» | 10 | 6 | 60% |  | 6 |  |  |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» | 29 | 17 | 58,6% | 4 |  | 13 |  |  |
| КГБУЗ «ГБ № 7» | 47 | 34 | 72,3% | 4 |  | 29 |  | 1 |
| Амурский район | КГБУЗ «Амурская ЦРБ» | 21 | 7 | 33,3% |  |  | 5 | 2 |  |
| Николаевский район | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» | 20 | 17 | 85% | 1 |  | 16 |  |  |
| Советско-Гаванский район | КГБУЗ «Советско-Гаванская РБ» | 15 | 11 | 73,3% | 3 |  | 8 |  |  |

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

По результатам представленной информации **принято решение:**

1. Хабаровскому краевому фонду обязательного медицинского страхования (Пузакова Е.В.) продолжить:

-  ежеквартальный мониторинг и анализ обращений граждан поступивших в Контакт-центр в сфере ОМС на территории Хабаровского края;

- информировать о результатах мониторинга министерство здравоохранения Хабаровского края и Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Хабаровскому краю и Еврейской автономной области.

Срок: ежеквартально.

2. Директору Хабаровского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» (Лазерко Н.А.):

- организовать взаимодействие с медицинскими организациями, оказывающими медицинскую помощь с целью формирования медицинскими организациями перечня мероприятий, направленных на устранение дефектов оказания медицинской помощи выявленных по результатам контрольных мероприятий;

Срок: ежемесячно.

- представлять в ХКФОМС и министерство здравоохранения Хабаровского края информацию о мероприятиях, проведенных с медицинскими организациями с целью предупреждения дефектов оказания медицинской помощи;

Срок – ежеквартально.

3. Руководителям медицинских организаций обеспечить:

- формирование и направление в страховые медицинские организации информации о мерах по устранению дефектов оказания медицинской помощи, принятых по результатам проведенных контрольных мероприятий;

Срок: постоянно.

Секретарь Е.Б. Волошенко