ХАБАРОВСКИЙ КРАЕВОЙ ФОНД

ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

ПРОТОКОЛ

заседания Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края в форме «Дня эксперта» (дистанционно)

30.07.2021 г. Хабаровск

15-30

Тема: «Об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи на территории Хабаровского края по итогам анализа результатов анкетирования застрахованных лиц за 6 месяцев 2021 года. Обзор результатов социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц в части оценки осведомленности о своих правах за период 2018-2020 гг.».

Показатель удовлетворенности населения медицинской помощью ежегодно устанавливается Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Хабаровского края, его целевое значение на 2021 год составляет 69,4(далее - целевой показатель ТП ОМС).

Целевой показатель ТП ОМС рассчитывается по результатам социологических опросов застрахованных лиц, проводимых страховыми представителями страховых медицинских организаций (далее - СМО) и специалистами ХКФОМС.

Участники заседания также проинформированы:

- о нормативной правовой базе, на основании которой проводятся социологические опросы застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования (далее – ОМС); о цели анкетирования – определение уровня удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи, оказанной по программам ОМС в Хабаровском крае;

- в I полугодии 2021 года анкетирование проведено в 52 медицинских организациях (далее – МО), из них в 38 структурных подразделениях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь (далее - АПП), в 36 стационарных учреждениях (круглосуточных) (далее - КС) и в 38 - стационарозамещающая медицинская помощь (далее - ДС).

Анкетирование проводилось по анкете 1 уровня (6 вопросов), которая выявляет уровень удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи (далее – МП). В анкету дополнительно включен вопрос об удовлетворенности услугами скорой медицинской помощи (далее – СМП);

- число опрошенных и их половозрастная структура соответствуют квотной выборке (всего опрошено 1393 респондента);

- общий показатель удовлетворенности по краю в сравнении с I полугодием 2020 г. остался практически на одном уровне (78%) и превышает целевой показатель ТП ОМС;

- по результатам анкетирования в структурных подразделениях 18 МО не достигнут целевой показатель ТП ОМС. При этом положительная динамика удовлетворенности в I полугодии 2021 г. в сравнении с I полугодием 2020 г. по АПП при невыполнении целевого показателя наблюдается в 4 МО, в 7 МО - отрицательная динамика.

В разрезе видов МП по результатам опросов.

По АПП в I полугодии 2021 г. в сравнении с I полугодием 2020 г. отмечено:

- увеличение на 6% уровня удовлетворенности временем ожидания приема врача;

- наименьший уровень удовлетворенности по показателю «оснащенность современным медицинским оборудованием» (48,8%);

- небольшой рост по показателю «доступность медицинской помощи врачей-специалистов» (на 4,4%), тогда как в аналогичном периоде прошлого года данный показатель отражал наименьший уровень удовлетворенности (49,3%).

Обращено внимание на то, что уровень доверия к работе врачей в поликлинике сократился на 6,6%.

По ДС в I полугодии 2021 г. в сравнении с I полугодием 2020 г. установлено:

- незначительное повышение уровня удовлетворенности по показателю «работа лечащего врача» – на 4,3%;

- снижение уровня удовлетворенности по 5-ти показателям, при этом наибольшее снижение зафиксировано по оснащенности современным медицинским оборудованием (около 9%). Данный показатель с 2018 г. стабильно не достигает целевого значения;

- по остальным 4 показателям (комфортность мест пребывания пациентов, комплекс предоставляемых медицинских услуг, обеспеченность медикаментами и расходными материалами, работа вспомогательных служб), несмотря на небольшое снижение, удовлетворенность по-прежнему остается на достаточно высоком уровне.

По КС в I полугодии 2021 г. относительно I полугодия 2020 г. наблюдается:

- снижение уровня удовлетворенности по 4 показателям (комфортность больничной палаты и мест пребывания пациентов, оснащенность современным медицинским оборудованием, срок ожидания плановой госпитализации, работа лечащего врача). Самое значительное снижение по сроку ожидания плановой госпитализации – на 7,8%, наименьшее (0,7%) – по работе лечащего врача;

- по показателям «техническое состояние, ремонт помещений, площадь помещений», «питание», «обеспеченность медикаментами и расходными материалами» - незначительный рост в пределах 2%.

К услугам СМП в I полугодии 2021 г. обратилось 21% опрошенных, из них 89% удовлетворены качеством МП.

По результатам социологического опроса отмечено следующее:

1. В I полугодии 2021 г. сохраняется высокий уровень доверия к врачам, который прослеживается по всем видам МП, однако по АПП отмечено снижение показателя на 6,6%.

2. В структурных подразделениях 26 МО не достигнуто целевое значение ТП ОМС в I полугодии 2021 г., при этом по структурным подразделениям в 9 МО в I полугодии 2020 г. целевой показатель превышал целевое значение ТП ОМС 2020 г.

3. По всем видам МП показатель уровня удовлетворенности «оснащенность современным медицинским оборудованием» не достигает целевого значения.

В обзоре результатов социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц в части оценки осведомленности о своих правах за период 2018-2020 гг. отмечено:

- положительная динамика утвердительно ответивших о том, что знают о своих правах, как застрахованных в сфере ОМС (2018 г. – 29,5%, 2019 г. – 29%, 2020 г. 34,2%)%;

- в структуре источников получения информации по результатам опроса в 2020 г. лидирующее положение занимают сотрудники СМО (на них указал каждый пятый опрошенный), тогда как в 2018 г. около 27% респондентов отмечали в качестве приоритетного источника СМИ;

- в 2020 г. доля респондентов, не знающих о своих правах, сократилась на 3,4% относительно 2018 г. и на 5% относительно 2019 г.;

- положительная динамика отмечена по всем показателям информированности о правах застрахованных лиц в 2020 г. относительно данных 2018-2019 гг. Значительно увеличилась доля лиц, знающих о своем праве на отказ от медицинского вмешательства (на 13,8% относительно 2018 г. и на 26,8% относительно 2019 г.) и на защиту своих прав в случае их нарушения (на 12,5% относительно 2018 г. и на 21,3% относительно 2019 г.);

- в течение 2019-2020 гг. отмечен рост доли респондентов, предпочитающих обращаться в СМО в случае нарушения прав застрахованных лиц (не менее 2,3% в год).

По итогам обсуждения представленной информации

РЕШИЛИ:

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

1.1. Разместить обзор результатов социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в I полугодии 2021 года (далее – обзор результатов) на официальном сайте ХКФОМС в сети Интернет.

Срок: 30.07.2021

1.2. Направить обзор результатов в адрес заместителя Председателя Правительства Хабаровского края по вопросам социального развития Никонова Е.Л., министерства здравоохранения Хабаровского края, руководителей МО, не достигших целевого показателя ТП ОМС.

Срок: до 05.08.2021

1.3. Подготовить анализ результатов социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи за 2021 год для рассмотрения на заседании Координационного совета.

Срок: апрель 2022 года

1.4. Во взаимодействии с Хабаровским филиалом АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» продолжить работу по публичному, в том числе путем проведения акций, и индивидуальному информированию застрахованных лиц на территории Хабаровского края об их правах в сфере ОМС.

Срок: постоянно

2. Хабаровскому филиалу АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» (Лазерко Н.А.) продолжить работу по проведению социологических опросов и информированию застрахованных лиц.

Срок: в соответствии со сроками, установленными нормативными правовыми актами и планом работ

3. Руководителям медицинских организаций, участвующих в реализации программы ОМС на территории Хабаровского края:

3.1. Ознакомиться с обзором результатов социологического опроса застрахованных в сфере ОМС лиц об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в I полугодии 2021 года, размещенным на официальном сайте ХКФОМС в сети Интернет.

Срок: до 20.08.2021

3.2. Разработать мероприятия, направленные на улучшение показателей удовлетворенности застрахованных лиц доступностью и качеством медицинской помощи по программам ОМС (для медицинских организаций, не достигших целевого показателя ТП ОМС).

Срок: до 01.09.2021

Секретарь Е.Б. Волошенко