**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за 12 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.

Контакт-центр в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края представлен: 28 специалистами территориального фонда и 68 специалистами страховой медицинской организации «Хабаровский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед», в том числе – 30 страховыми региональными представителями (далее – СП) 1-го уровня, 24 СП 2-го уровня и 14 СП 3-го уровня.

Обращения граждан поступают на телефонный номер Контакт-центра («Горячая линия»), работающий круглосуточно с обязательной аудиозаписью входящих и исходящих звонков.

По данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края за 12 месяцев 2023 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 78835 обращений, что на 9116 больше, чем за тот же период 2022 года.

 Таблица № 1

Количество обращений за 12 месяцев в сравнении 2022/2023 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2022 год | % | 2023 год | % | Динамика в сравнении 2022 с 2023 годом |
| всего обращений  | 69719 | 100% | 78835 | 100% | +9116 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 69144 | 99,2% | 78306 | 99,3 % | +9162 |
| жалобы | 568 | 0,8% | 523 | 0,7% | -45 |

Основную часть обращений составляют обращения с консультативной целью – 78306 или 99,3%. Из обращений с консультативной целью в тройке самых распространенных причин стоят вопросы, связанные с обеспечением полисами ОМС – 50396 или 64,4%; о выборе медицинской организации – 7056 или 9,0%; об оказании медицинской помощи – 5378 или 6,9% (Приложение 1).

Увеличение общего количества обращений обусловлено ростом обращений с консультативной целью на 13,3 % (9162) за счет обращений связанных с обеспечением полисами ОМС, с выбором медицинской организации и оказанием медицинской помощи. 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, зарегистрированных по данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края

за 12 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 | 568 | 568 | 0  | 340  | 59,9%  | 251(73,8%)  | 38(11,2%)  | 7(2,1%)   | 9(2,6%)  | 35(10,3%), в т.ч. на достоверность – 27 жалоб  |
| 2023 | 523↓ | 523↓ | 0 = | 321 ↓ | 61,4% ↑ | 229(71,3%)↓ | 41(12,8%) ↑ | 10(3,1%) ↑ | 8(2,5%) ↓ | 33(10,3%), 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 12 месяцев 2022/2023 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 | Взимание денежных средств | Другие \* |
| **2022, в том числе по видам МП:** | 568 | **340**  | **(59,9%)** | 251(73,8%)  | 38(11,2%)  | 7(2,1%)  | 9(2,6%)  | 35(10,3%)  |
| АПП | 275(48,4%) | 164(59,6%) |  | 92(56,1%) | 30(18,3%) | 6(3.7%) | 3(1,8%) | 33(20,1%) |
| КС | 272(47,9%) | 166(61,0%) |  | 149(89,8%) | 8(4,8%) | 1(0,6%) | 6(3,6%) | 2(1.2%) |
| ДС | 6(1,1%) | 1(16,6%) |  | 1(100%) | ----------- | ------------ | ------------ | -------------- |
| СМП | 15(2,6%) | 9(60%) |  | 9(100%) | ------------ | ------------ | ------------ | -------------- |
| **2023, в том числе по видам МП:** | 523 | **321** | **61,4%** | 229(71,3%) | 41(12,8%) | 10(3,1%) | 8(2,5%) | 33(10,3%) |
| АПП | 292(55,8%) | 197(67,5%) |  | 125(63,5%) | 34(17,3%) | 9(4,5%) | 4(2,0%) | 25(12,7%) |
| КС | 205(39,3%) | 111(54,1%) |  | 94(84,6%) | 4(3,6%) | 1(0,9%) | 4(3,6%) | 8(7,2%) |
| ДС | 6(1,1%) | 2(33,3%) |  | 2(100%) | ---------- | ------------ | ------------ | ------------ |
| СМП | 20 (3,8%) | 11(55%) |  | 8(72,7%) | 3(27,3%) | ------------ | ------------ | -------------- |

В разрезе видов медицинской помощи, по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в 2023 году отмечается увеличение обоснованных жалоб на 20%, по медицинской помощи, оказываемой в условиях круглосуточного стационара количество обоснованных жалоб напротив снизилось на 33% (Таблица № 3).

В структуре обращений за анализируемый период доля жалоб уменьшилась с 0,8% (568) в 2022 году до 0,7% (523) в 2023 году.

Общее количество обоснованных жалоб уменьшилось на 7,9%, это произошло за счет уменьшения жалоб, связанных с качеством медицинской помощи - на 8,7% (22) и по другим причинам жалоб – на 5,7%(2).

В структуре обоснованных жалоб за 12 месяцев 2023 года наибольшее количество составили жалобы на качество медицинской помощи 229 (71,3%).

На втором месте стоят жалобы – на организацию работы медицинской организации 41 (12,8%).

На третьем – по другим причинам, в том числе на достоверность оказанных медицинских услуг 33 (10,2%).

Среди причин жалоб можно выделить такие, как: отказ в прикреплении к медицинским организациям застрахованных, зарегистрированных на других территориях, отсутствие маршрутизации в иные медицинские организации, невозможность вызвать врача на дом, неисправность диагностического оборудования 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: КГБУЗ «ККЦО» (76,9%); КГБУЗ «ГП № 5» (71,4%); КГБУЗ «ГП № 11» (63,2%); КГБУЗ «ГКП № 16» (61,9%); КГБУЗ «ККБ им. проф. О.В. Владимирцева» (50%).

- по г. Комсомольску – на – Амуре: КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» (81,5%); КГБУЗ «ГБ № 7» (77,8%); КГБУЗ «Родильный дом № 3» (66,7%).

 - по Хабаровскому краю: КГБУЗ «Амурская ЦРБ» (85,7%); КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» (81,8%); КГБУЗ «Солнечная РБ» (70%); КГБУЗ «РБ р-на им. Лазо» (71,4%); КГБУЗ «Советско-Гаванская РБ» (66,7%).

По всем жалобам СМО и ХКФОМС организовано проведение ЭКМП или МЭЭ, по результатам проведенных контрольно-экспертных мероприятий выявлены дефекты оказания медицинской помощи в 61,4 % 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 48 консультаций и принято 2 жалобы.

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 12 месяцев 2022/2023 (Приложение № 1).

1. Жалобы и их причины за 12 месяцев 2022/2023 г.г. в разрезе муниципальных образований (Приложение № 2).
2. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 12 месяцев 2023 года (Приложение № 3).

Динамика обращений за 12 месяцев 2022/2023 год Приложение № 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений  | № стр. | 12 месяцев 2022 года | 12 месяцев 2023 года | Динамика в сравнении 2022 с 2023 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 69719 | 100% | 78835 | 100% | +9116 |
| Жалобы | 2 | 568 | 0,8% | 523 | 0,6% | -45 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 340 | 59,8% | 321 | 61,4% | -19 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 69144 | 99,2% | 78306 | 99,3% | +9162 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 2371 | 3,4% | 878 | 1,1% | -1493 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 41757 | 60,4% | 50396 | 64,3% | +8639 |
| выборе МО | 4.3 | 6103 | 8,8% | 7056 | 9,0% | +953 |
| выборе врача | 4.4 | 337 | 0,5% | 488 | 0,6% | +151 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 5772 | 8,3% | 4012 | 5,1% | -1760 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 4381 | 6,3% | 5378 | 6,9% | +997 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 1090 | 1,6% | 919 | 1,2% | -171 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 799 | 1,2% | 842 | 1,1% | +43 |
| 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 | 426 | 0,6% | 383 | 0,5% | -43 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 266 | 0,4% | 329 | 0,4% | +63 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 380 | 0,5% | 317 | 0,4% | -63 |
| о предоставлении информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС  | 4.13 | 0 | 0 | 980 | 1,3% | -- |
| о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости | 4.14 | 0 | 0 | 130 | 0,2% | --- |
| о выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления МП | 4.15 | 0 | 0 | 81 | 0,1% | ---- |
| о МО, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ | 4.16 | 0 | 0 | 41 | 0,05% | ---- |
| о порядке направления и порядке оказания МП в МО Федерального подчинения | 4.17 | 0 | 0 | 14 | 0,02% | ---- |
| другие причины обращений за разъяснениями | 4.18 | 5586 | 8,1% | 6061 | 7,7% | +475 |

 Приложение № 2 

 Приложение № 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 12 месяцев 2023 года.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальный р-н | Медицинская организация | К-во 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» | 49 | 20 | 40,8% | 1 |  | 16 | 1 | 1 | 1 |
| КГБУЗ «ККБ им. проф. О.В. Владимирцева»  | 24 | 12 | 50% |  |  | 12 |  |  |  |
| КГБУЗ «ГКП № 16» | 21 | 13 | 61,9% | 3 |  | 9 |  | 1 |  |
| КГБУЗ «ГП № 11» | 19 | 12 | 63,2% | 3 |  | 9 |  |  |  |
| КГБУЗ «ГКБ им. проф. Г.Л. Александровича» | 19 | 11 | 57,9% | 1 |  | 10 |  |  |  |
| КГБУЗ «ГП № 5» | 14 | 10 | 71,4% |  |  | 5 |  | 5 |  |
| КГБУЗ «ККЦО» | 13 | 10 | 76,9% |  |  | 9 | 1 |  |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ № 7» | 36 | 28 | 77,8% | 2 |  | 26 |  |  |  |
| КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» | 27 | 22 | 81,5% | 4 | 4 | 12 |  | 2 |  |
| КГБУЗ «РД № 3» | 15 | 10 | 66,7% |  |  | 3 |  | 7 |  |
| Амурский р-н | КГБУЗ «Амурская ЦРБ» | 21 | 18 | 85,7% | 4 |  | 11 | 2 |  | 1 |
| Николаевский р-н | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» | 11 | 9 | 81,8% |  |  | 7 | 1 |  | 1 |
| Р-н им. Лазо | КГБУЗ «РБ им. Лазо» | 14 | 10 | 71,4% |  |  | 10 |  |  |  |
| Советско-Гаванский р-н | КГБУЗ «Советско-Гаванская РБ» | 12 | 8 | 66,7% | 1 | 1 | 6 |  |  |  |
| Солнечный р-н | КГБУЗ «Солнечная РБ» | 10 | 7 | 70% | 1 |  | 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