**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за 6 месяцев 2022 в сравнении с 2021 годом.

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 6 месяцев 2022 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 32 757 обращений, что на 821 больше, чем за тот же период 2021 года. Увеличение общего количества обращений обусловлено ростом обращений с консультативной целью на 2,6 % (829).

Таблица № 1

Количество обращений за 6 месяцев квартал, в сравнении 2021/2022 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 6 месяцев 2021 года | % | 6 месяцев  2022 года | % | Динамика в сравнении 2021 с 2022 годом |
| всего обращений | 31936 | 100% | 32757 | 100% | +821 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 31620 | 99,0% | 32449 | 99,1% | +829 |
| жалобы | 314 | 1% | 308 | 0,9% | -6 |
| предложения | 2 | 0,006% | 1 | 0,003 | -1 |

Обращения за разъяснениями составляют большую часть в структуре поступивших обращений – 32 449 или 99,1%. Первое место среди них занимают обращения об обеспечении полисами ОМС – 20 120 или 62,0%; на втором месте обращения об организации работы МО – 2 914 или 9,0%; третье место занимают обращения об оказании медицинской помощи – 2 126 или 6,6%.

**За 6 месяцев 2022 года поступило обращений: по вопросам связанным с новой коронавирусной инфекцией – 335, что на 6% больше, чем за первое полугодие 2021 (317), из них по вопросам вакцинации – 131, что меньше на 36%, чем в 2021 (179); по вопросам диспансеризации взрослого населения – 460, за первое полугодие 2021 года - 614, из них 91 по углубленной диспансеризации, в первом полугодие 2021 года обращений по углубленной диспансеризации - 0**;

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 6 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 | 314 | 313 | 1 | 186 | 59,2% | 131(70,4%) | 31(16,6%) | 4(2.2%) | 6(3,2%) | 14(7,5%) |
| 2022 | 308  ↓ | 308  ↓ | 0  ↓ | 185  ↓ | 60,1%  ↑ | 142(76,8%)  ↑ | 19(10,3%)  ↓ | 1(0,5%)  ↓ | 1(0,5%)  ↓ | 21(11,4%)  ↑ |

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

В структуре обращений за 6 месяцев 2021 и 2022 года доля жалоб составила 1,0% (314) и 0,9% (308) соответственно. Доля обоснованных жалоб увеличилась на 0,9% (2021 год – 59,2%; 2022 год – 60,1%).

За 6 месяцев 2022 года по сравнению с 2021 годом произошло уменьшение количества обоснованных жалоб на 0,5%, за счет жалоб, связанных с организацией работы МО (уменьшение на 6,3%); количество жалоб, связанных с оказанием медицинской помощи напротив увеличилось на 6,4 %, также увеличилось количество жалоб по другим причинам на 3,9%.

**За первый 6 месяцев 2022 года письменных обращений (жалоб), связанных с заболеваемостью новой коронавирусной инфекцией поступило 52, что меньше чем за 6 месяцев 2021 года на 8% (57).**

За 6 месяцев 2022 года наибольшее количество обоснованных жалоб связано с оказанием медицинской помощи 142 (76,8%). На втором месте стоят жалобы - по другим причинам 21 (11,4%); На третьем - жалобы на организацию работы медицинской организации 19 (10,3%).

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).

В первом полугодии 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 | 6 месяцев 2021 года, количество обоснованных  жалоб на 1000 застрахованных | 6 месяцев 2022 года, количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | Динамика изменений  (увеличение) |
| Охотский район | 0,00 | 0,14 | в 0.14 раза |
| Нанайский район | 0,00 | 0,17 | в 0,17 раза |
| Ульчский район | 0,00 | 0,23 | в 0.23 раза |
| Тугуро-Чумиканский | 0,00 | 0,46 | в 0,46 раза |
| Солнечный район | 0,13 | 0,14 | в 1,1 раза |
| Николаевский район | 0,32 | 0,37 | в 1.2 раза |
| Амурский район | 0,06 | 0,10 | в 1,6 раза |
| Советско-Гаванский | 0,05 | 0,22 | в 4.4 раза |

По муниципальным образованиям: Охотский, Нанайский, Ульчский, Тугуро-Чумиканский, Солнечный, Николаевский, Амурский, Советско-Гаванский районы отмечено увеличение показателя обоснованных жалоб в диапазоне от 0,14 (Охотский район) до 4.4 раза (Советско-Гаванский район).

Таблица №4

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные районы | 6 месяцев 2021 года,  количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | 6 месяцев 2022 года,  количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | Динамика изменений  (уменьшение) |
| Хабаровский район | 0,09 | 0,01 | в 9 раза |
| Район Лазо | 0,08 | 0,02 | в 4 раза |
| Верхнебуреинский | 0,07 | 0,04 | в 1,8 раза |
| Ванинский район | 0,22 | 0,16 | в 1,4 раза |
| Аяно-Майский район | 0,42 | 0,00 | в 0,42 раза |
| Бикинский район | 0,09 | 0,00 | в 0.09 раза |

По муниципальным образованиям: Хабаровский, район Лазо, Верхнебуреинский, Ванинский, Аяно-Майский, Бикинский районы отмечено снижение показателя обоснованных жалоб в диапазоне от – 9 (Хабаровский район) до – 0,09 раза (Бикинский район).

За 6 месяцев 2022 года, как и в 2021 году не зарегистрировано обоснованных жалоб в районе им. Полины Осипенко.

Без изменений остался показатель обоснованных жалоб: в г. Хабаровске - 0,15; в г. Комсомольске-на-Амуре - 0.24; в Вяземском районе - 0,04; в Комсомольском районе – 0,13.

Наибольшее количество обоснованных жалоб зарегистрировано в следующих медицинских организациях:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ «ГП № 5» (81.8%); КГБУЗ «ГП № 16» (70%); КГБУЗ «КДЦ» (63,6%); КГБУЗ «ККБ № 1» (61,5%).

- по г. Комсомольску-на – Амуре: КГБУЗ «ГБ № 7» (73,7%); КГБУЗ «ГБ № 2» (52,4%).

- по Хабаровскому краю: КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» (78,6%); КГБУЗ «Советско-Гаванская районная больница» (66,7%).

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 6 месяцев 2021/2022 (Приложение № 1).

1. Жалобы и их причины за 6 месяцев 2021/2022 г.г. в разрезе муниципальных образований (Приложение № 2).
2. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 6 месяцев 2022 года (Приложение № 3).

Приложение № 1

Динамика обращений за 6 месяцев 2021/2022 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений | № стр. | 6 месяцев 2021 года | | 6 месяцев 2022 года | | Динамика в сравнении 2021 с 2022 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 31936 | 100% | 32757 | 100% | +821 |
| Жалобы | 2 | 314 | 0,95% | 308 | 0,9% | - 6 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 186 | 60,3% | 185 | 60,1% | - 1 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 31620 | 99,0% | 32449 | 99,1% | +829 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 2719 | 8,6% | 1198 | 3,7% | - 869 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 18928 | 59,8% | 20120 | 62,0% | +1192 |
| выборе МО | 4.3 | 1813 | 5,7% | 1942 | 6,0% | +129 |
| выборе врача | 4.4 | 79 | 0,2% | 172 | 0,5% | +93 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 1708 | 5,4% | 2914 | 8,9% | +1206 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 2688 | 8,5% | 2126 | 6,6% | - 562 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 630 | 1,9% | 565 | 1.7% | - 65 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 173 | 0,5% | 415 | 1.3% | +242 |
| 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 | 183 | 0,6% | 191 | 0,6% | +8 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 61 | 0,2% | 90 | 0.3% | +29 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 191 | 0,6% | 190 | 0,6% | -1 |
| другие | 4.13 | 2447 | 7,7% | 2526 | 7,8% | +79 |
| Предложения | 5 | 2 | 0,006% | 1 | 0,003 | - 1 |

Приложение № 2 



Приложение № 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 6 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» | 26 | 16 | 61,5% | 1 |  | 14 |  | 1 |
| КГБУЗ «ККБ № 2» | 16 | 5 | 31,3% |  |  | 5 |  |  |
| КГБУЗ «ГП № 5» | 11 | 9 | 81,8% |  |  | 1 |  | 8 |
| КГБУЗ «КДЦ» | 11 | 7 | 63,6% | 1 |  | 3 |  | 3 |
| КГБУЗ «ГП № 16» | 10 | 7 | 70% | 3 |  | 3 |  | 1 |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ № 2» | 21 | 11 | 52,4% | 3 |  | 8 |  |  |
| КГБУЗ «ГБ № 7» | 38 | 28 | 73,7% | 2 |  | 26 |  |  |
| Николаевский район | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» | 14 | 11 | 78,6% |  |  | 11 |  |  |
| Советско-Гаванский район | КГБУЗ «Советско-Гаванская районная больница» | 12 | 8 | 66,7% | 3 |  | 5 |  |  |

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

Костина Татьяна Александровна, (4212) 970-346