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

06.06.2024 г. Хабаровск

На заседании Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края (далее – Координационный совет), состоявшемся в режиме видеоконференцсвязи под председательством директора Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования (ХКФОМС) Пузаковой Е.В. и с участием руководителей медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, рассмотрены следующие вопросы повестки.

1. Анализ показателя оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью по итогам опросов застрахованных лиц на территории Хабаровского края за 1 квартал 2024 года.

2. Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в ХКФОМС и страховые медицинские организации за 5 месяцев 2024 года и аналогичный период 2023 года.

По первому вопросу слушали заместителя директора ХКФОМС Волошенко Е.Б.. В докладе отмечено.

Фактический показатель оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью в Хабаровском крае в I квартале 2024 года составил 40,6%. И это на 11,5% выше результатов за аналогичный период прошлого года.

Уровень удовлетворенности городского населения выше значения удовлетворенности сельчан на 2,1% (40,9% и 38,8% соответственно). В первом квартале 2023 г. ситуация была обратная: уровень удовлетворенности среди сельских жителей превышал показатель удовлетворенности горожан (31,5% и 28,5% соответственно).

Выше 50% удовлетворенность только в Ванинском районе – 54,1%.

Немного отстают и не добирают до 50% показатели в Бикинском районе и в г. Хабаровске (48,1% и 48,9% соответственно). Примечательно, что в I квартале 2023 г. показатель в Бикинском районе составлял 0%.

Районы с самыми низкими показателями удовлетворенности представлены на слайде.

Слайд 1

Муниципальные районы с наименьшим показателем удовлетворенности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| муниципальный район Хабаровского края | кол-во опрошенных ЗЛ | итого % удовл. |
|
| Николаевский район | 100 | ↑15% |
| Солнечный район | 59 | ↓25,4% |
| Советско-Гаванский район | 139 | ↑25,9% |

*Символами ↑/↓ отмечены соответственно рост/снижение показателя относительно данных I квартала 2023 г.*

Сделать однозначные выводы из результатов опроса жителей Тугуро-Чумиканского (0%) и Ульчского (25%) районов не представляется возможным, поскольку опрошено не более 4 человек в каждом районе. Из трех опрошенных сельчан в Тугуро-Чумиканском районе никто положительно не оценил оказание медицинской помощи в поликлинике.

Самое низкое значение показателя по-прежнему отмечено в Николаевском районе (15%), но это выше значения в аналогичном периоде прошлого года, когда все респонденты низко оценили оказание поликлинической помощи.

Лидер I квартала 2023 г. по значению удовлетворенности – Охотский район (62,5%) – в I квартале этого года демонстрирует не выше 44%.

В Нанайском районе, где в I квартале 2023 г. отмечена крайне низкая оценка удовлетворенности (около 2%), в этом году показатель существенно выше (↑30%).

Самое значительное снижение показателя (вдвое) относительно данных I квартала 2023 г. зафиксировано в Ульчском районе (↓25%).

Городское население Солнечного района оценило уровень оказания медицинской помощи при поликлинике всего в 5%, и это самая низкая оценка удовлетворенности в I квартале 2024 г. Также низкое значение показателя отмечено у горожан Николаевского и Охотского районов – 14,5% и 22,2% соответственно.

В Николаевском и Советско-Гаванском районах сельское население довольно низко оценивает медицинскую помощь – не выше 23%.

Высокий уровень удовлетворенности отмечен у сельских жителей Бикинского (≈62%), Верхнебуреинского (≈67%) и Охотского районов (71%).

При анализе результатов в разрезе медицинских организаций (далее – МО) высокая удовлетворенность наблюдается в 3 МО.

Слайд 2

Медицинские организации с высоким показателем удовлетворенности.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование МО | кол-во опрошенных ЗЛ | % удовлетворенности |
| 1 | ФКУЗ "МСЧ МВД РОССИИ ПО ХАБАРОВСКОМУ КРАЮ" | 21 | ↑61,9% |
| 2 | КГБУЗ "КНЯЗЕ-ВОЛКОНСКАЯ РБ" | 12 | ↑66,7% |
| 3 | ХАБАРОВСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА РОССИИ | 8 | 75% |

Значительный рост показателя относительно результатов аналогичного периода прошлого года (↑30%) отмечен в 4 МО: КГБУЗ «Городская поликлиника № 9», КГБУЗ «Князе Волконская РБ», КГБУЗ «Бикинская РБ» и ФКУЗ «МСЧ МВД России по Хабаровскому краю».

МО с самыми низкими значениями показателя приведены на слайде.

Слайд 3

Медицинские организации с наименьшими показателями удовлетворенности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование МО | кол-во опрошенных ЗЛ | % удовлетворенности |
| 1 | КГБУЗ "УЛЬЧСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" | 7 | ↓0% |
| 2 | КГБУЗ "НЦРБ" | 95 | ↑16,8% |
| 3 | КГБУЗ "СОВЕТСКО-ГАВАНСКАЯ РБ" | 111 | ↑27% |

Наименьшие значения удовлетворенности отмечены в КГБУЗ «Ульчская районная больница» и КГБУЗ «НЦРБ» – 0% и 16,8% соответственно.

В КГБУЗ «НЦРБ» и КГБУЗ «Советско-Гаванская РБ», несмотря на низкое значение показателя, отмечен его небольшой рост в сравнении с результатами I квартала 2023 г. – ↑16,8% (в I квартале 2023 г. показатель составлял 0%) и ↑11,7% соответственно.

Самое значительное снижение удовлетворенности относительного аналогичного периода прошлого года отмечено в КГБУЗ «Ульчская районная больница» (↓25%) и КГБУЗ ГП № 15 (↓17,1%).

Слайд 4

Сравнительный анализ значений доменов удовлетворенности

за 1 кв. 2023 года и за 1 кв. 2024 года

Рост показателя удовлетворенности относительно I квартала 2023 г. отмечен по всем восьми доменам (диаграмма 1). Самый значительный рост произошел по домену «ожидание у кабинета» (↑21,7%). Менее всего изменилась оценка по доменам «отношение персонала» и «объяснили лечение»: рост составил не более 9%.

При ответе на вопросы 20 «Что Вы можете назвать наибольшей проблемой в процессе получения медицинской помощи в медицинской организации?» и 21 «Что Вы можете назвать наибольшей проблемой в процессе получения медицинской помощи в регионе, в котором Вы проживаете?» лидирующие позиции среди проблем, которые называют опрошенные, по-прежнему занимают следующие:

• нехватка и отсутствие врачей-специалистов;

• длительное ожидание возможности записи на прием, ожидание около кабинета врача;

• недостаток эмпатии со стороны медперсонала, низкая квалификация кадров.

До сведения участников заседания Координационного совета доведены фактические показатели оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью в Хабаровском крае:

- за апрель 2024 года - 40,2% (при плановом показателе – 52,6%). Отмечено незначительное снижение показателя на 0,9% относительно марта 2024 г.;

- за май 2024 года - 44,2% (плановый показатель – 53,3%). Рост показателя относительно апреля 2024 г. составил 4%, это самый высокий рост показателя с начала года.

Проблемы, которые указывали застрахованные лица при опросе в апреле-мае 2024 года, аналогичны данным за 1 квартал текущего года.

По второму вопросу информация представлена начальником отдела контроля качества медицинской помощи застрахованным ХКФОМС Тихоньких Л.П.

По данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края за 5 месяцев 2024 года зарегистрировано 29432 обращения, что на 8% меньше, чем за тот же период 2023 года.

Уменьшение общего числа обращений объясняется снижением на 8,3% числа обращений за разъяснениями об обеспечении полисом ОМС, о выборе МО и по другим причинам.

В то же время за анализируемый период количество жалоб выросло на 37,6% по всем причинам.

Таблица № 1 Количество обращений за 5 месяцев 2023/2024 годов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2023 год | % | 2024 год | % | Динамика в сравнении 2022 с 2023 годом |
| всего обращений | 31938 | 100% | 29432 | 100% | - 2506 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 31747 | 99,4% | 29127 | 98,9 % | - 2620 |
| жалобы | 187 | 0,6% | 300 | 1,0% | +113 |

Основную часть обращений составляют консультации – 29127 или 98,9%. Из обращений с консультативной целью в тройку самых распространенных причин вошли вопросы, связанные с обеспечением полисом ОМС – 18190 или 64%; об оказании медицинской помощи – 2343 или 7,7%; об организации работы медицинской организации – 2056 или 6,8%.

Наибольшее число обращений об обеспечении полисом ОМС связано с необходимостью актуализации данных в РС ЕРЗ, в том числе в связи с переходом с 1 декабря 2022 года на цифровой полис ОМС, а также с возможностью оформления полиса ОМС через портал Госуслуг.

В структуре обращений за анализируемый период доля жалоб увеличилась с 0,6% (187) в 2023 году до 1,0% (300) в 2024 году.

Таблица № 2 Сравнительный анализ обоснованных жалоб за 5 месяцев 2023/2024 годов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 187 | 187 | 0 | 117 | 62,6% | 91(77,8%) | 10(8,5%) | 3(2,6%) | 1(0,9%) | 12(10,2%), в т.ч. на достоверность – 10 жалоб |
| 2024 | 300  ↑ | 300  ↑ | 0  = | 212  ↑ | 70,7%  ↑ | 138(65,1%)  ↑ | 24(11,3%) ↑ | 13(6,1%)  ↑ | ----------  ↓ | 37(17,5%), в т.ч. на достоверность – 33 жалоб ↑ |

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

Общее количество обоснованных жалоб также увеличилось на 37,6% за счет роста жалоб на качество медицинской помощи - на 34% (47), на организацию работы медицинской организации – на 58% (14), на отказ в оказании медицинской помощи – на 77% (10) и по другим причинам – на 67,5% (25).

Особое внимание необходимо обратить на увеличение жалоб на отказ в оказании медицинской помощи. С начала 2024 года поступило 13 таких обращений: отказы в вызове врача педиатра на дом, в приемах врачами специалистами: неврологами, гинекологами, стоматологами, пульмонологами, нет врача онколога, отказ в проведении МРТ диагностики и др.

В структуре обоснованных жалоб за первый квартал 2024 года наибольшее количество составили жалобы на качество медицинской помощи 138 (65,1%).

На втором месте – по другим причинам, в том числе на достоверность оказанных медицинских услуг 37 (17,5%).

На третьем – на организацию работы медицинской организации 24 (11,3%).

В разрезе видов медицинской помощи:

- по амбулаторно-поликлинической в 2024 году отмечается увеличение обоснованных жалоб на 49,6%;

- по стационарной в условиях круглосуточного стационара количество обоснованных жалоб увеличилось на 35,7%.

Таблица № 3 Сравнительный анализ обоснованных жалоб, зарегистрированных по данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края за 5 месяцев 2023/2024 года (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 |
| **2023, в том числе по видам МП:** | 187 | **117** | **(62,6%)** | 91(77,8%) | 10(8,5%) | 3(2,6%) | 13(11,1%) |
| АПП | 103(55,1%) | 69(59%) |  | 48(69,6%) | 8(11,6%) | 3(4,3%) | 10(14,5%) |
| КС | 80(42,8%) | 45(38,5%) |  | 41(91,1%) | 1(2,2%) | \_\_\_\_\_\_\_\_ | 3(6.6%) |
| ДС | 1(0,5%) | \_\_\_\_\_\_ |  | ------------ | ----------- | ------------ | -------------- |
| СМП | 3(1.6%) | 3(2,6%) |  | 2(66,6%) | 1(33,3%) | ------------ | -------------- |
| **2024, в том числе по видам МП:** | 300 | **212** | **70,7%** | 138(65,1%) | 24(11,3%) | 13(6,1%) | 37(17,59%) |
| АПП | 188(62,7%) | 137(64,6%) |  | 72(52.6%) | 21(15,3%) | 13(9.5%) | 31(22.6%) |
| КС | 104(34,7%) | 70(33%) |  | 63(90,0%) | 3(4.3%) | ----------- | 4(5,7%) |
| ДС | 1(0,3%) | 1(0.5%) |  | ------------ | ---------- | ------------ | 1(100%) |
| СМП | 7 (2,3%) | 4(1,8%) |  | 3 (75%) | \_\_\_\_\_\_\_ | ------------ | 1(25%) |

В разрезе медицинских организаций наибольший процент обоснованных жалоб отмечен:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска (84,6%); КГБУЗ «ККЦО» (78,9%); КГБУЗ «ГП № 7» в составе КГБУЗ ГП ЖД района (75%); КГБУЗ ККБ имени С.И. Сергеева (70%); КГБУЗ ГП 16 Хабаровска (68,4%); КГБУЗ «ГКП № 3» (63,6%); КГБУЗ «ККБ» имени профессора О.В. Владимирцева (61,5%).

- по г. Комсомольску – на – Амуре: КГБУЗ «ДГБ» (100%); КГБУЗ «Городская больница № 7» (82,6%); КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук (78,3%); КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана (62,5%).

- 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 71% случаев, к медицинским организациям применены финансовые санкции.

Информация о результатах рассмотрения обоснованных жалоб доводится до сведения руководителей МО, а также направляется в министерство здравоохранения Хабаровского края и в ТО Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Хабаровскому краю и ЕАОдля принятия управленческих решений.

Проведен анализ работы по устранению медицинскими организациями края нарушений, выявленных в ходе ЭКМП. По информации СМО планы мероприятий по устранению нарушений представлены 9 медицинскими организациями: КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана, КГБУЗ ГП 16 Хабаровска, КГБУЗ ГП ЖД района, КГБУЗ ДГП 24 Хабаровска, ООО «Б.Браун Авитум Руссланд Клиникс», КГБУЗ СП 18 Хабаровска, ООО «Дент-Арт-Восток».

В планы включены следующие мероприятия по устранению нарушений:

- проведение анализа выявленных нарушений по результатам проверок СМО с доведением информации до исполнителей медицинских услуг, разработка мероприятий направленных на устранение причин некачественного оказания медицинской помощи с целью своевременного устранения этих нарушений;

- обеспечение строгого соблюдения стандартов, порядков и клинических рекомендаций при оказании медицинской помощи;

-усиление внутреннего контроля качества и безопасности мед. деятельности на трех уровнях: зав. отделением, зам. главного врача, врачебная комиссия;

- повышение ответственности врачей и зав. отделениями за ведением и оформлением первичной медицинской документации;

- разработка и введение системы внутреннего контроля выполнения клинических рекомендаций с применением чек-листов;

-усиление контроля за рациональным назначением лекарственных препаратов;

- проведение обучения медицинского персонала: тематические врачебные и медсестринские конференции, клинические разборы, клинико-патологоанатомические, научно-практические конференции, семинарские занятия и лекции;

- проведение конференций для медперсонала по вопросам медицинской этики и деонтологии;

- проведение анализа случаев оказания медицинской помощи, сопровождающихся жалобами пациентов на заседаниях врачебной комиссии;

-обеспечение представления полного пакета документов (первичной медицинской документации) по запросу СМО.

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.

Страховыми представители и операторы Контакт-центра взаимодействуют с администрацией медицинских организаций для оказания 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 26 консультаций и принято 4 жалобы, одна из которых обоснованная.

По итогам заседания Координационного совета **РЕШИЛИ:**

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

1.1. информирование о фактическом значении показателя оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью (предварительные и окончательные итоги) участников селекторных совещаний, проводимых министерством здравоохранения Хабаровского края с руководителями МО.

Срок: два раза в месяц;

1.2. представление в адрес заместителя Председателя Правительства Хабаровского края по социальному развитию и в министерство здравоохранения Хабаровского края анализа данных, полученных по результатам оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, для принятия управленческих решений.

Срок: ежемесячно;

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

Срок: ежеквартально;

1.4. 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. Хабаровскому филиалу АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» (Лазерко Н.А.):

2.1.  обеспечить ежемесячное проведение анкетирования страховыми представителями в соответствии с приказом Минздрава России от 19.07.2022 № 495 с представлением результатов в ХКФОМС.

Срок: не позднее 27 числа каждого месяца;

2.2. обеспечить валидность данных анкетирования, представляемых в ХКФОМС по итогам опроса застрахованных граждан страховыми представителями.

Срок: ежемесячно;

2.3. организовать взаимодействие с медицинскими организациями, участвующими в реализации ОМС на территории Хабаровского края, с целью формирования медицинскими организациями перечня мероприятий, направленных на устранение дефектов оказания медицинской помощи выявленных по результатам контрольных мероприятий.

Срок: ежемесячно;

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

Срок – ежеквартально.

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

3.1. разработку и выполнение плана мероприятий, направленных на улучшение Показателя, с учетом информации ХКФОМС о фактическом его значении доводимой до руководителей МО на селекторных совещаниях, проводимых министерством здравоохранения Хабаровского края.

Срок: в соответствии с планом;

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

Срок: постоянно.