**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за 12 месяцев 2022 в сравнении с аналогичным периодом 2021 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.

По данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края за 2022 год по Хабаровскому краю зарегистрировано 69 719 обращений, что на 413 больше, чем за тот же период 2021 года. Увеличение общего количества обращений обусловлено ростом обращений с консультативной целью на 0,6 % (446).

Таблица № 1

Количество обращений за 12 месяцев в сравнении 2021/2022 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2021 год | % | 2022 год | % | Динамика в сравнении 2021 с 2022 годом |
| всего обращений | 69306 | 100% | 69719 | 100% | +413 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 68698 | 99,1% | 69144 | 99,2% | +446 |
| жалобы | 605 | 0,8% | 568 | 0,8% | -37 |
| предложения | 3 | 0,004% | 7 | 0,01 | +4 |

Основную часть обращений составляют обращения с консультативной целью – 69 144 или 99,2%. Из обращений с консультативной целью в тройке самых распространенных причин стоят вопросы, связанные с обеспечением полисами ОМС – 41 757 или 60,4%; о выборе медицинской организации – 6 103 или 8,8%; об организации работы МО – 5 772 или 8,3%.

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

-по вопросам связанным с новой коронавирусной инфекцией – 480, что на 62,6% меньше, чем за 12 месяцев 2021 (1283), из них по вопросам вакцинации – 230, что меньше на 66,4%, чем в 2021 (685);

-по вопросам диспансеризации взрослого населения – 1877, за 12 месяцев 2021 года - 2002, из них 148 обращения по углубленной диспансеризации, за 12 месяцев 2021 года обращений по углубленной диспансеризации – 114.

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 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 | 605 | 601 | 4 | 375 | 61,9% | 277(73,8%) | 60(16%) | 8(2,1%) | 8(2,1%) | 22(5,9%) |
| 2022 | 568  ↓ | 568  ↓ | 0  ↓ | 340  ↓ | 59,9%  ↓ | 251(73,8%)  ↓ | 38(11,2%)  ↓ | 7(2,1%)  ↓ | 9(2,6%)  ↑ | 35(10,3%)  ↑ |

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

В структуре обращений за 12 месяцев 2021 и 2022 года доля жалоб составила 0,8% (605) и 0,8% (568) соответственно.

Доля обоснованных жалоб уменьшилась на 2,0% (2021 год – 61,9%; 2022 год – 59,9%).

Общее количество обоснованных жалоб уменьшилось на 9,3%, это произошло за счет уменьшения жалоб, связанных с организацией работы МО - на 36,6%; с оказанием медицинской помощи - на 9,4 %, с отказом в оказании медицинской помощи - на 12,5%.

За 12 месяцев 2022 года наибольшее количество обоснованных жалоб поступило на оказание медицинской помощи 251 (73,8%). На втором месте стоят жалобы – по организации работы медицинской организации 38 (11,2%); На третьем - жалобы по другим причинам 35 (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, магнитно-резонансного томографа).

За 12 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 | 12 месяцев 2021 года, количество обоснованных  жалоб на 1000 застрахованных | 12 месяцев 2022 года, количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | Динамика изменений  (увеличение) |
| Нанайский район | 0,00 | 0,18 | в 0,18 раза |
| Тугуро - Чумиканский район | 0,00 | 0,93 | в 0,93 раза |
| Ванинский район | 0,32 | 0,33 | в 1,0 раз |
| Солнечный район | 0,20 | 0,21 | в 1,1 раза |
| Охотский район | 0,14 | 0,28 | в 2,0 раза |
| Советско-Гаванский | 0,17 | 0,34 | в 2,0 раза |

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

Таблица №4

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные районы | 12 месяцев 2021 года,  количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | 12 месяцев 2022 года,  количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | Динамика изменений  (уменьшение) |
| Хабаровский район | 0,11 | 0,01 | в 11 раз |
| Бикинский район | 0,24 | 0,05 | в 4,8 раза |
| Верхнебуреинский | 0,19 | 0,04 | в 4,8 раза |
| Вяземский | 0,26 | 0,09 | в 2,9 раза |
| Ульчский район | 0,50 | 0,23 | в 2,2 раза |
| Амурский район | 0,29 | 0,21 | в 1,4 раза |
| г. Хабаровск | 0,32 | 0,29 | в 1,1 раза |
| Район Лазо | 0,15 | 0,13 | в 1,1 раза |
| Николаевский район | 0,66 | 0,61 | в 1,1 раза |
| Аяно-Майский район | 0,42 | 0,00 | в 0,42 раза |

По муниципальным образованиям: г. Хабаровск, Хабаровский, Бикинский, Верхнебуреинский, Вяземский, Ульчский, Амурский, район Лазо, Николаевский, Аяно-Майский районы отмечено снижение показателя обоснованных жалоб в диапазоне от – 11 (Хабаровский район) до – 0,42 раза (Аяно-Майский район).

Без изменений остался показатель обоснованных жалоб: в г. Комсомольске-на-Амуре (0,45); Комсомольский район (0,18).

По району имени П.Осипенко обоснованных жалоб зарегистрировано не было (0,00).

В разрезе медицинских организаций наибольшее количество обоснованных жалоб зарегистрировано:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ «ГП № 5» (85.7%); КГБУЗ «ГП № 16» (68,8%); КГБУЗ «ГКБ им. проф. А.М. Войно-Ясенецкого» (64,3%); КГБУЗ «ККБ № 1» (60,8%).

- по г. Комсомольску-на – Амуре: КГБУЗ «ГБ № 7» (71,2%); КГБУЗ «ГБ им. А.В. Шульмана» (69,2%); КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» (65,7%).

- по Хабаровскому краю: КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» (81,8%); КГБУЗ «Советско-Гаванская районная больница» (75%).

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 12 месяцев 2021/2022 (Приложение № 1).

1. Жалобы и их причины за 12 месяцев 2021/2022 г.г. в разрезе муниципальных образований (Приложение № 2).
2. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 12 месяцев 2022 года (Приложение № 3).

Приложение № 1

Динамика обращений за 12 месяцев 2021/2022 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений | № стр. | 12 месяцев 2021 года | | 12 месяцев 2022 года | | Динамика в сравнении 2021 с 2022 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 69306 | 100% | 69719 | 100% | +413 |
| Жалобы | 2 | 605 | 0,8% | 568 | 0,8% | - 37 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 375 | 61,9% | 340 | 59,9% | - 35 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 68698 | 99,1% | 69144 | 99,2% | +446 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 4338 | 6,3% | 2371 | 3,4% | - 1967 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 42662 | 62,1% | 41757 | 60,4% | +940 |
| выборе МО | 4.3 | 3867 | 5,6% | 6103 | 8,8% | +2236 |
| выборе врача | 4.4 | 192 | 0,3% | 337 | 0,5% | +145 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 3885 | 5,6% | 5772 | 8,3% | +1887 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 5636 | 8,2% | 4381 | 6,3% | - 1255 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 1311 | 1,9% | 1090 | 1,6% | - 221 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 544 | 0,8% | 799 | 1,2% | +255 |
| 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 | 424 | 0,6% | 426 | 0,6% | +2 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 165 | 0,2% | 266 | 0,4% | +101 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 348 | 0,5% | 380 | 0,5% | +32 |
| другие | 4.13 | 5325 | 7,7% | 5462 | 7,9% | +137 |
| Предложения | 5 | 3 | 0,004% | 7 | 0,01 | +4 |

Приложение № 2  

Приложение № 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 12 месяцев 2022.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальный район | Медицинская организация | К-во 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» | 51 | 31 | 60,8% | 2 |  | 26 | 1 | 2 |
| КГБУЗ «ККБ им. проф. О.В. Владимирцева» | 34 | 7 | 20,6% |  |  | 7 |  |  |
| КГБУЗ «ГКП № 3» | 21 | 8 | 38,1% |  | 1 | 2 |  | 5 |
| КГБУЗ «ГП № 11» | 18 | 9 | 50% | 2 | 1 | 6 |  |  |
| КГБУЗ «КДЦ» | 17 | 10 | 58,8% | 2 |  | 4 |  | 4 |
| КГБУЗ «ГП № 16» | 16 | 11 | 68,8% | 5 |  | 5 |  | 1 |
| КГБУЗ «ГП № 5» | 14 | 12 | 85,7% | 1 |  | 2 |  | 9 |
| КГБУЗ «ГКБ им. проф. А.М. Войно-Ясенецкого» | 14 | 9 | 64,3% |  | 1 | 8 |  |  |
| КГБУЗ «ГКБ им. проф. Г.Л. Александровича» | 14 | 8 | 57,1% |  |  | 8 |  |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ № 7» | 59 | 42 | 71,2% | 4 |  | 37 |  | 1 |
| КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» | 35 | 23 | 65,7% | 7 |  | 16 |  |  |
| КГБУЗ «ГБ им. А.В. Шульмана» | 13 | 9 | 69,2% |  |  | 9 |  |  |
| Амурский район | КГБУЗ «Амурская ЦРБ» | 29 | 13 | 44,8% |  |  | 9 | 4 |  |
| Николаевский район | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» | 22 | 18 | 81,8% | 1 |  | 16 | 1 |  |
| Советско-Гаванский район | КГБУЗ «Советско-Гаванская РБ» | 16 | 12 | 75% | 3 |  | 9 |  |  |

\* 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