**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за 6 месяцев 2024 года в сравнении с аналогичным периодом 2023 года.

По данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края за 6 месяцев 2024 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 34639 обращения, что на 9,0 % меньше, чем за тот же период 2023 года. Уменьшение количества обращений произошло за счет снижения количества обращений за разъяснениями на 9,4 % в части обращений об обеспечении полисами ОМС, о выборе МО и по другим причинам, в то же время количество жалоб за анализируемый период напротив выросло на 33 % по всем причинам.

Таблица № 1 Количество обращений за 6 месяцев 2023/2024 года

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2023 год | % | 2024 год | % | Динамика в сравнении 2023 с 2024 годом |
| всего обращений | 38073 | 100% | 34639 | 100% | - 3434 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 37834 | 99,4% | 34283 | 98,9 % | - 3551 |
| жалобы | 235 | 0,6% | 350 | 1,0% | + 115 |

Основную часть обращений составляют обращения с консультативной целью – 34283 или 98,9%. Из обращений с консультативной целью в тройке самых распространенных причин стоят вопросы, связанные с обеспечением полисами ОМС – 21254 или 62%; об оказании медицинской помощи – 2789 или 8,1%; об организации работы медицинской организации – 2448 или 7,1%; (Приложение 1).

В структуре обращений за анализируемый период доля жалоб увеличилась с 0,6% (235) в 2023 году до 1,0% (350) в 2024 году.

Таблица № 2 Сравнительный анализ обоснованных жалоб за 6 месяцев 2023/2024 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 \* |
| 2023 | 235 | 235 | 0 | 144 | 61,3% | 110(76,4%) | 15(10,4%) | 4(2,8%) | 2(1,4%)↑ | 13(9,0%), в т.ч. на достоверность – 11 жалоб |
| 2024 | 350  ↑ | 350  ↑ | 0  = | 248  ↑ | 70,9%  ↑ | 163(65,7%)  ↑ | 28(11,3%) ↑ | 16(6,5%)  ↑ | 1(0,4%)  ↓ | 40(16,1%), в т.ч. на достоверность – 34 жалоб ↑ |

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

Общее количество обоснованных жалоб также увеличилось на 48,9%, это произошло за счет роста жалоб, связанных с качеством медицинской помощи - на 32,5% (53), на организацию работы медицинской организации – на 46,4% (13), на отказ в оказании медицинской помощи – на 75% (12) и по другим причинам жалоб – на 67,5%(27).

Особое внимание необходимо обратить на увеличение жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, сначала 2024 года поступило 16 обращений: это отказы в вызове врача педиатра на дом, отказы в приемах врачами специалистами: неврологами, гинекологами, стоматологами, пульмонологами, нет врача онколога, отказ в проведении МРТ диагностики и др.

В структуре обоснованных жалоб за первое полугодие 2024 года наибольшее количество составили жалобы на качество медицинской помощи 163 (65,7%).

На втором месте стоят жалобы – по другим причинам, в том числе на достоверность оказанных медицинских услуг 40 (16,1%).

На третьем – на организацию работы медицинской организации 28 (11,3%).

Среди причин жалоб можно выделить такие, как: превышение сроков ожидания медицинской помощи, в том числе сроков проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований, отказы в оказании медицинской помощи, отсутствие маршрутизации в иные медицинские организации и другие.

Обоснованные жалобы с указанием причин в разрезе муниципальных образований представлены в Приложение № 2. На первом месте медицинские организации г. Хабаровска (149), на втором месте г. Комсомольска-на-Амуре (68), на третьем Николаевского района и района имени Лазо (6).

Таблица № 3

Сравнительный анализ обоснованных жалоб, зарегистрированных по данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края

за 6 месяцев 2023/2024 года (с разбивкой по видам медицинской помощи).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Всего жалоб | **Обоснованных жалоб всего жалоб** | **Доля обоснованных жалоб** | Качество МП | Организация работы МО | Отказ в оказании МП | Другие, в том числе взимание денежных средств |
| **2023, в том числе по видам МП:** | 235 | **144** | **(61,3%)** | 110(76,4%) | 15(10,4%) | 4(2,8%) | 15(10,4%) |
| АПП | 124(52,7%) | 82(56,9%) |  | 55(67,1%) | 12(14,6%) | 4(4,9%) | 11(13,4%) |
| КС | 104(44,3%) | 59(41,0%) |  | 53(89,8%) | 2(3,4%) | \_\_\_\_\_\_\_\_ | 4(6.8%) |
| ДС | 2(0,9%) | \_\_\_\_\_\_ |  | ------------ | ----------- | ------------ | -------------- |
| СМП | 5(2,1%) | 3(2,1%) |  | 2(66,6%) | 1(33,3%) | ------------ | -------------- |
| **2024, в том числе по видам МП:** | 350 | **248** | **70,9%** | 163(65,7%) | 28(11,3%) | 16(6,5%) | 41(16,5%) |
| АПП | 216(61,7%) | 156(62,9%) |  | 82(52,5%) | 25(16,0%) | 16(10,3%) | 33(21,2%) |
| КС | 126(36%) | 87(35%) |  | 78(89,7%) | 3(3,4%) | ----------- | 6(6,9%) |
| ДС | 1(0,3%) | 1(0,4%) |  | ------------ | ---------- | ------------ | 1(100%) |
| СМП | 7 (2,0%) | 4(1,6%) |  | 3 (75%) | \_\_\_\_\_\_\_ | ------------ | 1(25%) |

В разрезе видов медицинской помощи, по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в 2024 году отмечается увеличение обоснованных жалоб на 47,4%, по медицинской помощи, оказываемой в условиях круглосуточного стационара количество обоснованных жалоб увеличилось на 32,2%.

В разрезе медицинских организаций (Приложение № 3) наибольший процент обоснованных жалоб отмечен:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска (80%); КГБУЗ «ГП № 7» в составе КГБУЗ ГП ЖД района (76,9%); КГБУЗ «ККЦО» (72,7%); КГБУЗ «ГКБ» им. проф. Г.Л. Александровича (72,7%); КГБУЗ ККБ имени С.И. Сергеева (71,4%); КГБУЗ ГП 16 Хабаровска (70%); КГБУЗ «ККБ» имени профессора О.В. Владимирцева (64,7%); КГБУЗ «ГКП № 3» (58,8%).

- по г. Комсомольску – на – Амуре: КГБУЗ «ДГБ» (100%); КГБУЗ «Городская больница № 7» (85,7%); КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук (79,3%); КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана (70%).

- 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 70,9 % 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.

Кроме того, на сегодняшний день наблюдается тенденция по непредставлению медицинскими организациями медицинской документации по обращениям (жалобам).

По данным Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края за 6 месяцев 2024 года медицинская документация не представлена 21 медицинской организацией Хабаровского края по 59 обращениям застрахованных граждан, а именно:

- КГБУЗ «Городская больница № 7» (по 7 обращениям);

- КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук (по 10 обращениям);

- КГБУЗ ГП 16 Хабаровска (по 4 обращениям);

- КГБУЗ «КДЦ» (по 2 обращениям);

- КГБУЗ «Николаевская-на-Амуре центральная районная больница» (по 6 обращениям);

- КГБУЗ «Хабаровская РБ» (по 3 обращениям);

- КГБУЗ «ГП № 5» (по 4 обращениям);

- КГБУЗ «ГКП № 3» (по 4 обращениям);

- КГБУЗ ГП ЖД района (по 2 обращениям);

- КГБУЗ «ГКБ» имени профессора А.М. Войно-Ясенецкого (по 2 обращениям);

- КГБУЗ «Бикинская ЦРБ» (по 2 обращениям);

- КГБУЗ «Вяземская районная больница» (по 3 обращениям);

- КГБУЗ ККБ имени С.И. Сергеева (по 2 обращениям);

- КГБУЗ «ККБ» имени профессора О.В. Владимирцева, КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана, КГБУЗ «РБ Лазо», КГБУЗ «Верхнебуреинская центральная районная больница», КГБУЗ «Солнечная РБ», КГБУЗ ГП № 15, Хабаровская поликлиника ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА России, ИП Сазонова Л.А. (каждая по 1 обращению).

Непредставление медицинской документации приводит к невозможности объективного рассмотрения обращений, нарушению прав застрахованных в системе обязательного медицинского страхования лиц и отказе медицинской организации в оплате медицинской помощи.

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 принято обращений – 37, из них 33 консультации и 4 жалобы, две из которых обоснованные.

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 6 месяцев 2023/2024 (Приложение № 1).
2. Жалобы и их причины за 6 месяцев 2023/2024 г.г. в разрезе муниципальных образований (Приложение № 2).
3. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 6 месяцев 2024 года (Приложение № 3).

Динамика обращений за 6 месяцев 2023/2024 год Приложение № 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений | № стр. | 6 месяцев 2023 года | | 6 месяцев 2024 года | | Динамика в сравнении 2023 с 2024 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 38073 | 100% | 34639 | 100% | -3433 |
| Жалобы | 2 | 235 | 0,6% | 350 | 1,0% | +115 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 144 | 61,3% | 248 | 70,9% | +104 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 37834 | 99,4% | 34283 | 98,9% | -3551 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 462 | 1,2% | 317 | 0,9% | -145 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 23269 | 61,5% | 21254 | 62,0% | -2015 |
| выборе МО | 4.3 | 4419 | 11,7% | 2407 | 7,0% | -2012 |
| выборе врача | 4.4 | 210 | 0,9% | 234 | 0,7% | 24 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 1860 | 4,9% | 2448 | 7,1% | 588 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 2508 | 6,6% | 2789 | 8,1% | 281 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 407 | 1.1% | 683 | 2,0% | 276 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 376 | 0,9% | 526 | 1,5% | 150 |
| о проведении консультаций/консилиумов медицинскими работниками национальных медицинских исследовательских центров | 4.9 | 0 | 0 | 3 | 0,008% | 3 |
| о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования | 4.10 | 137 | 0,4% | 181 | 0,5% | 44 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 161 | 0.4% | 208 | 0,6% | 47 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 161 | 0,4% | 171 | 0,5% | 10 |
| о предоставлении информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС | 4.13 | 344 | 0,9% | 846 | 2,5% | 502 |
| о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости | 4.14 | 35 | 0,09% | 102 | 0,3% | 67 |
| о выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления МП | 4.15 | 34 | 0,08% | 56 | 0,2% | 22 |
| о МО, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ | 4.16 | 12 | 0,03% | 33 | 0,1% | 21 |
| о порядке направления и порядке оказания МП в МО Федерального подчинения | 4.17 | 6 | 0,015% | 8 | 0,02% | 2 |
| другие причины обращений за разъяснениями | 4.18 | 3432 | 9,1% | 2017 | 6,0% | -1415 |





Приложение № 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 6 месяцев 2024 года.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальный район | Медицинская организация | Количество жалоб | Из них обоснованных | % обоснованных жалоб |  |  | | Причины обоснованных жалоб | | | |
| Организация работы МО | | Отказ в оказании медицинской помощи по ОМС | | Качество медицинской помощи | Недостоверность сведений об оказанных медицинских услугах | Прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ ККБ имени С.И. Сергеева | 35 | 25 | 71,4% | 1 | | 2 | | 22 |  |  |
|  | КГБУЗ «ГП № 16» | 20 | 14 | 70% | 7 | |  | | 5 | 2 |  |
|  | КГБУЗ «ККЦО» | 22 | 16 | 72,7% |  | |  | | 15 |  | 1 |
|  | КГБУЗ «ГКП № 3» | 17 | 10 | 58,8% | 3 | |  | | 2 | 4 | 1 |
|  | КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска | 15 | 12 | 80% | 2 | | 1 | | 9 |  |  |
|  | КГБУЗ «ГП № 7» | 13 | 10 | 76,9% | 3 | | 1 | | 2 | 4 |  |
|  | КГБУЗ «ГКБ» им. проф.  А.М. Войно-Ясенецкого | 15 | 8 | 53,3% |  | |  | | 5 | 2 | 1 |
|  | КГБУЗ «ККБ» имени профессора О.В. Владимирцева | 17 | 11 | 64.7% |  | |  | | 11 |  |  |
|  | КГБУЗ «ГКБ» им. проф. Г.Л.Александровича | 11 | 8 | 72,7% |  | | 1 | | 7 |  |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «Городская больница № 7» | 28 | 24 | 85,7% | 4 | | 2 | | 16 | 1 | 1 |
| КГБУЗ «ДГБ» | 7 | 7 | 100% |  | | 3 | | 4 |  |  |
| КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук | 29 | 23 | 79,3% | 1 | | 1 | | 20 | 1 |  |
| КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана | 10 | 7 | 70% |  | | 1 | | 4 | 2 |  |
| Николаевский район | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» | 6 | 6 | 100% |  | |  | | 4 | 2 |  |

\* Другие: на нарушение прав при выборе МО.

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

Костина Т.А., (4212) 970-346,