**Аналитическая справка**

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

По данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края за первое полугодие 2023 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 38073 обращений, что на 5316 больше, чем за тот же период 2022 года.

Таблица № 1

Количество обращений за первое полугодие в сравнении 2022/2023 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2022 год | % | 2023 год | % | Динамика в сравнении 2022 с 2023 годом |
| всего обращений | 32757 | 100% | 38073 | 100% | +5316 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 32449 | 99,0% | 37834 | 99,4% | +5385 |
| жалобы | 308 | 0.9% | 235 | 0,6% | -73 |

Основную часть обращений составляют обращения с консультативной целью – 37834 или 99,4%. Из обращений с консультативной целью в тройке самых распространенных причин стоят вопросы, связанные с обеспечением полисами ОМС – 23269 или 61,5%; о выборе медицинской организации – 4419 или 11,7%; об оказании медицинской помощи – 2508 или 6,6%.

Увеличение общего количества обращений обусловлено ростом обращений с консультативной целью на 16,6 % (5385) за счет обращений связанных с выбором медицинской организации и обращений не связанных с ОМС (льготное лекарственное обеспечение, листки нетрудоспособности, транспортировка маломобильных пациентов, обеспечение инвалидов средствами реабилитации, добровольное медицинское страхование). В 2023 году изменилось в динамике в сторону уменьшения количество обращений за разъяснениями о достоверности оказанных медицинских услуг на 55%, с 29 до 13 обращений.

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 первое полугодие 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 | 308 | 308 | 0 | 185 | 60,1% | 142(76,8%) | 19(10,3%) | 1(0,5%) | 1(0,5%) | 22, в т.ч. на достоверность – 17 жалоб(11,9%) |
| 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 ↓ |

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

В структуре обращений за анализируемый период доля жалоб уменьшилась с 0,9% (308) в 2022 году до 0,6% (235) в 2023 году.

Общее количество обоснованных жалоб уменьшилось на 23,7%, это произошло за счет уменьшения жалоб, связанных с организацией работы МО - на 21% (4) и с качеством медицинской помощи - на 22,5 % (32).

В структуре обоснованных жалоб за первое полугодие 2023 года наибольшее количество составили жалобы на качество медицинской помощи 110 (76,4%).

На втором месте стоят жалобы – организацию работы медицинской организации 15 (10,4%).

На третьем – по другим причинам, в том числе на достоверность оказанных медицинских услуг 13 (9,0%).

Динамика показателя обоснованных жалоб в разрезе муниципальных образований края на 1000 застрахованных представлена в Приложении № 2.

В разрезе медицинских организаций (Приложение № 3) наибольшее количество обоснованных жалоб зарегистрировано:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ «ГКБ им. проф. Г.Л. Александровича» (72.7%); КГБУЗ «ККБ им. проф.О.В. Владимирцева» (53,9%); КГБУЗ «ККБ им. проф.С.И. Сергеева» (40,7%).

- по г. Комсомольску-на – Амуре: КГБУЗ «ГБ № 7» (73,7%); КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» (72,7%); КГБУЗ «Родильный дом № 3» (70%);

- по Хабаровскому краю: КГБУЗ «Амурская ЦРБ» (76,9%).

По всем жалобам СМО и ХКФОМС организовано проведение ЭКМП или МЭЭ, выявлены дефекты, к медицинским организациям применены финансовые санкции. Информация о результатах рассмотрения обоснованных жалоб доводятся до сведения руководителей МО и МЗХК для принятия управленческих решений.

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 первое полугодие 2022/2023 (Приложение № 1).

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

Динамика обращений за первое полугодие 2022/2023 год Приложение № 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений | № стр. | Первое полугодие 2022 года | | Первое полугодие 2023 года | | Динамика в сравнении 2022 с 2023 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 32757 | 100% | 38073 | 100% | +5316 |
| Жалобы | 2 | 308 | 0,9% | 235 | 0,6% | -73 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 185 | 60,1% | 144 | 61,3% | -41 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 32449 | 99,1% | 37834 | 99,4% | +5385 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 1198 | 3,7% | 462 | 1,2% | -736 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 20120 | 62,0% | 23269 | 61,5% | +3149 |
| выборе МО | 4.3 | 1942 | 6,0% | 4419 | 11,7% | +2477 |
| выборе врача | 4.4 | 172 | 0,5% | 210 | 0,9% | +38 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 2914 | 8,9% | 1860 | 4,9% | -1054 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 2126 | 6,6% | 2508 | 6,6% | +382 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 565 | 1.7% | 407 | 1.1% | -158 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 415 | 1.3% | 376 | 0,9% | -39 |
| 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 | 191 | 0,6% | 137 | 0,4% | -54 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 90 | 0.3% | 161 | 0.4% | +71 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 190 | 0,6% | 161 | 0,4% | -29 |
| о предоставлении информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС | 4.13 | 0 | 0 | 344 | 0,9% | -- |
| о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости | 4.14 | 0 | 0 | 35 | 0,09% | --- |
| о выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления МП | 4.15 | 0 | 0 | 34 | 0,08% | ---- |
| о МО, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ | 4.16 | 0 | 0 | 12 | 0,03% | ---- |
| о порядке направления и порядке оказания МП в МО Федерального подчинения | 4.17 | 0 | 0 | 6 | 0,015% | ---- |
| другие причины обращений за разъяснениями | 4.18 | 1372 | 8,1% | 3432 | 9,1% | +2060 |

 Приложение № 2



Приложение № 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 6 месяцев 2023 года.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальный район | 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 | Недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах | Прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ «ККБ им. проф.  С.И. Сергеева» | 27 | 11 | 40,7% | 1 |  | 9 |  |  | 1 |
| КГБУЗ «ККБ им. проф.  О.В.Владимирцева» | 13 | 7 | 53,9% |  |  | 7 |  |  |  |
| КГБУЗ «ГКБ им. проф.  Г.Л.Александровича» | 11 | 8 | 72,7% |  |  | 8 |  |  |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ № 7» | 19 | 14 | 73,7% | 2 |  | 12 |  |  |  |
| КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» | 11 | 8 | 72,7% | 1 | 2 | 5 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «РД № 3» | 10 | 7 | 70% |  |  | 2 |  | 5 |  |
| Амурский район | КГБУЗ «Амурская ЦРБ» | 13 | 10 | 76,9% | 1 |  | 7 | 1 |  | 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