**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за первый квартал 2025 года в сравнении с аналогичным периодом 2024 года.

По данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края за первый квартал 2025 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 18700 обращений, что на 3 % больше, чем за тот же период 2024 года. Увеличение количества обращений произошло за счет роста обращений за разъяснениями на 3% в части обращений об обеспечении полисами ОМС в связи с переходом на цифровой полис обязательного медицинского страхования. Количество жалоб за анализируемый период также выросло на 30% жалоб по всем причинам.

Таблица № 1 Количество обращений за первый квартал 2024/2025 года

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2024 год | % | 2025 год | % | Динамика в сравнении 2024 с 2025 годом |
| всего обращений | 18108 | 100% | 18700 | 100% | + 592 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 17960 | 99,2 % | 18507 | 99,0 % | + 547 |
| жалобы | 148 | 0,8% | 193 | 1,0% | + 45 |

Основную часть обращений составляют обращения с консультативной целью – 18507 или 99%. Из обращений с консультативной целью в тройке самых распространенных причин стоят вопросы, связанные с обеспечением полисами ОМС – 12027 или 65,0%; об организации работы медицинской организации – 1402 или 7,6%; о выборе медицинской организации – 1208 или 6,5% (Приложение 1).

В структуре обращений за анализируемый период доля жалоб увеличилась с 0,8% (148) в 2024 году до 1,0% (193) в 2025 году.

Таблица № 2 Сравнительный анализ обоснованных жалоб за первый квартал 2024/2025 года.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | Зарегистрировано жалоб | | | Причины обоснованных жалоб | | | | |
|  | Всего жалоб | Обоснованных жалоб всего | Доля обоснованных жалоб | Качество медицинской помощи | Организация работы МО | Отказ в оказании МП | Взимание денежных средств | Другие \* |
| 2024 | 148 | 107 | 72,3% | 69(64,5%) | 14(13,1%) | 8(7,5%) | ---------- | 16(14,9%), в т.ч. на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи – 15 жалоб |
| 2025 | 193  ↑ | 127  ↑ | 65,8%  ↓ | 68 (53,5%)  ↓ | 11 (8,7%) ↓ | 7 (5,5%)  ↓ | ---------- | 41(32,3%), в т.ч. на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи – 25 жалоб ↑ |

\* Другие: на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи; на качество медицинской помощи, в том числе по профилю: хирургия, травматология, ортопедия, стоматология, акушерство и гинекология; на лекарственное обеспечение; на нарушение прав на выбор МО, СМО.

Общее количество обоснованных жалоб увеличилось на 30%, это произошло за счет роста жалоб по другим причинам жалоб – на 156%, в том числе на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи - на 66%.

В структуре обоснованных жалоб за первый квартал 2025 года наибольшее количество составили жалобы на качество медицинской помощи - 68 (53,5%).

На втором месте стоят жалобы – по другим причинам, в том числе на качество медицинской помощи по профилю: хирургия, травматология, ортопедия, стоматология, акушерство и гинекология, а также на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи - 41 (32,3%).

На третьем – на организацию работы медицинской организации - 11 (8,7%).

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.

Таблица № 3

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

за первый квартал 2024/2025 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 |
| **2024, в том числе по видам МП:** | 148 | **107** | **72,3%** | 69(64,5%) | 14(13,1%) | 8(7.5%) | 16(14,9%) |
| АПП | 100(67,6%) | 74(69,2%) |  | 41(55,4%) | 12(16,2%) | 8(10,8%) | 13(17,6%) |
| КС | 46(31%) | 31(29%) |  | 27(87%) | 2(6,5%) | ----------- | 2(6,5%) |
| ДС | 1(0,7%) | 1(0.9%) |  | ------------ | ---------- | ------------ | 1(100%) |
| СМП | 1 (0.7%) | 1(0,9%) |  | 1 (100%) | \_\_\_\_\_\_\_ | ------------ | -------------- |
| **2025, в том числе по видам МП:** | 193 | **127** | **65,8%** | 68(53,5%) | 11(8,7%) | 7(5,5%) | 41(32,3%) |
| АПП | 112(58,0%) | 97(76,4%) |  | 46(47,4%) | 11(11,3%) | 5(5,2%) | 35 (36,1%) |
| КС | 55(28,5%) | 28(22,0%) |  | 20(71,4%) | ----------- | 2(7,2%) | 6(21,4%) |
| ДС | 22(11,4%) | ---------- |  | ---------- | ---------- | ---------- | ---------- |
| СМП | 4 (2,1%) | 2(1,6%) |  | 2 (100%) | ---------- | ---------- | ---------- |

В разрезе видов медицинской помощи, по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в первом квартале 2025 года отмечается увеличение обоснованных жалоб на 31%, по медицинской помощи, оказываемой в условиях круглосуточного стационара количество обоснованных жалоб напротив уменьшилось на 10%.

Доля обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по круглосуточному стационару составила в первом квартале 2025 года – 71,4%, по амбулаторно-поликлиническому звену – 47,4%. В то же время по обоснованным жалобам на организацию работы медицинской организации по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи процент составил - 11,3%, в круглосуточном стационаре таких жалоб нет. Самое наибольшее количество обоснованных жалоб по другим причинам, в том числе на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи попадает на амбулаторно-поликлиническое звено – 36,1%.

В разрезе медицинских организаций (Приложение № 2) наибольший процент обоснованных жалоб отмечен:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ «ККЦО» (100%); КГБУЗ «ГП № 5» (85,7%); КГБУЗ «ГП ЖД района» (66,6%); КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска (66,6%); КГБУЗ «ГКБ им. проф. А.М. Войно-Ясенецкого» (62,5%); КГБУЗ «ККБ» имени профессора О.В. Владимирцева (56,3%); КБУЗ ККБ имени С.И. Сергеева (53,8%).

- по г. Комсомольску – на – Амуре: КГБУЗ «Городская больница № 7» (80%); КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук (72,7%).

- по Хабаровскому краю: КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» (80%).

Перечень медицинских организаций, по которым зарегистрирован наибольший процент обоснованных жалоб, в сравнении с аналогичным периодом 2024 года увеличился на две медицинские организации: КГБУЗ «ККБ» имени профессора О.В. Владимирцева, КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук.

По всем жалобам СМО и ХКФОМС организовано проведение ЭКМП или МЭЭ, по результатам проведенных контрольно-экспертных мероприятий выявлены дефекты оказания медицинской помощи в 65,8 % 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.

До настоящего времени медицинскими организациями не налажена работа по представлению медицинской документации запрашиваемой страховой медицинской организацией для проведения контрольно-экспертных мероприятий.

По данным Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края за 3 месяца 2025 года медицинская документация не представлена 15 медицинскими организациями Хабаровского края по 27 обращениям застрахованных граждан.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование МО | Количество обращений, по которым не представлена медицинская документация |
| 1 | КГБУЗ "ГП № 5" | 5 обращений |
| 2 | КГБУЗ "Николаевская-на-Амуре центральная районная больница" | 3 обращения |
| 3 | КГБУЗ "Городская больница № 7" | 2 обращения |
| 4 | КГБУЗ "Городская больница" имени М.И. Шевчук | 2 обращения |
| 5 | КГБУЗ "ГКБ" имени профессора А.М. Войно-Ясенецкого | 2 обращения |
| 6 | КГБУЗ "Родильный дом № 3" | 2 обращения |
| 7 | КГБУЗ "Городская больница" имени А.В. Шульмана | 2 обращения |
| 8 | КГБУЗ "Бикинская ЦРБ" | 2 обращения |
| 9 | КГБУЗ ГП 16 Хабаровска | 1 обращение |
| 10 | КГБУЗ "ГКП № 3" | 1 обращение |
| 11 | КГБУЗ "Хабаровская РБ" | 1 обращение |
| 12 | КГБУЗ ГП № 15 | 1 обращение |
| 13 | КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска | 1 обращение |
| 14 | КГБУЗ ДГКП № 3 | 1 обращение |
| 15 | КГБУЗ «Городская поликлиника № 9» | 1 обращение |
|  | Всего: | 27 обращений |

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 – 60, из них 56 консультации и 4 жалобы, по результатам проведенных контрольно-экспертных мероприятий признаны обоснованными 2 жалобы (на качество медицинской помощи).

В структуре консультаций 48,2% (27) занимают обращения по льготам и страхованию военнослужащих; 28,6% (16) - обращения, связанные с актуализацией информации по полису обязательного медицинского страхования; 3,6% (2) – обращения по организации работы медицинской организации, за содействием в получении медицинской помощи; 16,0% (9) – обращения связанные с оказанием медицинской помощи; 3,6% (2) – обращения о выборе медицинской организации, связанные с прикреплением.

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 первый квартал 2024/2025 (Приложение № 1).
2. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за первый квартал 2025 года (Приложение № 2).

Приложение № 1

Динамика обращений в Контакт-центр за первый квартал 2024/2025 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений | № стр. | Первый квартал 2024 года | | Первый квартал 2025 года | | Динамика в сравнении 2024 с 2025 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 18108 | 100% | 18700 | 100% | +592 |
| Жалобы | 2 | 148 | 0,8% | 193 | 1,0% | +45 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 107 | 72,3% | 127 | 65,8% | +27 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 17957 | 99,2% | 18507 | 99% | +547 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 168 | 0,9% | 159 | 0,9% | -9 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 11501 | 64,0% | 12027 | 65,0% | +526 |
| выборе МО | 4.3 | 1225 | 6,8% | 1208 | 6,5% | -17 |
| выборе врача | 4.4 | 140 | 0,8% | 84 | 0,5% | -56 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 1152 | 6,4% | 1402 | 7,6% | +250 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 1387 | 7,7% | 1201 | 6,5% | -186 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 369 | 2,1% | 222 | 1,6% | -147 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 231 | 1,3% | 252 | 1,4% | +21 |
| о проведении консультаций/консилиумов медицинскими работниками национальных медицинских исследовательских центров | 4.9 | 2 | 0,01% | 0 | 0 | -2 |
| о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования | 4.10 | 75 | 0,4% | 60 | 0,3% | -15 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 113 | 0,6% | 122 | 0,7% | +9 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 87 | 0,5% | 38 | 0,2% | -49 |
| о предоставлении информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС | 4.13 | 396 | 2,2% | 527 | 2,8% | +131 |
| о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости | 4.14 | 52 | 0,3% | 52 | 0,3% | = |
| о порядке направления и порядке оказания МП в МО Федерального подчинения | 4.15 | 2 | 0,02% | 3 | 0,02% | +1 |
| другие причины обращений за разъяснениями | 4.16 | 1057 | 5,9% | 1150 | 6,2% | +93 |

Приложение № 2

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за первый квартал 2025 года.

| Муниципальный р-н | 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 | Приобретение пациентом лекарственных препаратов в ДС, КС | | Недостоверность сведений об оказанных медицинских услугах | Прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ ККБ имени С.И. Сергеева | 13 | 7 | 53,8% |  | 1 | 6 |  |  | |  |
| КГБУЗ «ККЦО» | 11 | 11 | 100% | 2 |  | 9 |  |  | |  |
| КГБУЗ «ГКБ им. проф. А.М. Войно-Ясенецкого» | 8 | 5 | 62,5% |  |  | 3 |  | 2 | |  |
| КГБУЗ «ККБ им. проф. О.В. Владимирцева» | 16 | 9 | 56,3% | 1 |  | 7 |  |  | | 1 |
| КГБУЗ «ГП № 11» | 6 | 4 | 66,6% | 1 |  | 1 |  | 1 | | 1 |
| КГБУЗ «ГП Ж/д района» | 6 | 4 | 66,6% |  |  | 2 |  | 2 | |  |
| КГБУЗ «ГП № 5» | 7 | 6 | 85,7% |  | 1 | 1 |  | 4 | |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» | 22 | 16 | 72,7% | 2 |  | 9 |  | 2 | | 3 |
| КГБУЗ «ГБ № 7» | 15 | 12 | 80% | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | | 2 |
| Николаевский р-н | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» | 5 | 4 | 80% |  | 1 | 1 |  |  | | 2 |