**Аналитическая справка**

О поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации обращениях (жалобах) застрахованных за 2016 год и первый квартал 2017 года, в разрезе районов и медицинских организаций, в сравнении с аналогичным периодом 2015 года и первым кварталом 2016 года.

Хабаровским краевым фондом обязательного медицинского страхования (далее – ХКФОМС), в соответствии с Административным регламентом ХКФОМС по предоставлению государственной услуги «Организация своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок», утвержденным распоряжением ХКФОМС 03.10.2016 № 89, организовано своевременное и всестороннее рассмотрения обращений граждан.

На основании приказа ФФОМС от 24.12.2015 № 271 «О создании контакт-центров в сфере ОМС», в целях формирования системы персонифицированного учета и контроля за рассмотрением обращений застрахованных лиц и результатам их рассмотрения, а также повышения эффективности работы по защите прав и законных интересов граждан в сфере ОМС с 01.04.2016 на базе ХКФОМС введен в действие Контакт-центр в сфере ОМС на территории Хабаровского края. Приказом ХКФОМС от 30.03.2016 №61 утвержден Регламент Контакт-центра в сфере ОМС. Определена структура Контакт-центра. Утвержден единый сценарий ответов на типовые вопросы. Проведены совещания с представителями СМО и представительствами ХКФОМС.

Заработали круглосуточные федеральные номера СМО и ХКФОМС по вопросам организации медицинской помощи. Информация о работке Контакт –центра размещена на интернет-сайте ХКФОМС, интернет-сайтах СМО, на сайте министерства здравоохранения Хабаровского края.

Все поступившие обращения граждан регистрируются в едином электронном журнале обращений, что позволяет отследить своевременность и полноту данного ответа.

По данным статистической отчетной формы ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», утвержденной приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 16.08.2011 № 145, за 2016 год по Хабаровскому краю зарегистрировано 1210 жалоб по вопросам оказания медицинской помощи, что значительно превышает этот показатель за аналогичный период 2015 года (за 2015 год зарегистрировано 842 жалобы) – рост на 368 жалоб или 43%. Вместе с тем % обоснованных жалоб незначительно уменьшился с 63,1% в 2015 до 59,4% в 2016 соответственно.

По районам края жалобы за 2016 год распределились следующим образом:

 Таблица №1



Данные статистической формы ПГ за 2015 год

 Таблица №2



Структура жалоб, на протяжении ряда лет не претерпела изменений. Больше всего поступает обоснованных жалоб на организацию работы медицинской организации 43,4% в 2016 и 38,2% в 2015. На втором месте стоят жалобы на качество медицинской помощи – 25% в 2016 и 28,6% в 2015. На третьем месте стоят жалобы на отказ в медицинской помощи по программе ОМС 16,8% в 2016 и 18,3% в 2015.

Как видно из представленных таблиц в 2016 году отмечается рост обоснованных жалоб - увеличение на 189 жалоб, или 35% по сравнению с аналогичным периодом 2015.

В 2016 году зарегистрировано на 109 обоснованных жалоб больше, или на 53%, на организацию работы учреждения здравоохранения. Пациенты не могут попасть на прием к врачам-специалистам и пойти диагностическое обследование в сроки, установленные Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам медицинской помощи по ОМС. Не соблюдается маршрутизация пациентов при направлении пациентов в медицинские организации в случае отсутствия врачей специалистов в другие медицинские организации. В этом случае страховыми представителями СМО и ХКФОМС пациентам оказывается помощь в организации необходимой медицинской помощи.

В 2016 году зарегистрировано 180 жалоб на качество медицинской помощи, что на 28 жалоб больше или на 18%, чем в 2015 году. СМО и Фондом проведена экспертиза качества медицинской помощи, более чем в 50% выявлены дефекты оказания медицинской помощи. К медицинским организациям применены финансовые санкции. Информация о результатах экспертизы доведена до сведения руководителей медицинских организаций и министерства здравоохранения Хабаровского края для принятия управленческих решений.

В 2016 году зарегистрировано 121 жалоба на отказ в медицинской помощи по ОМС, что на 24 обоснованных жалобы больше, или на 24% чем в 2015 году. Медицинские организации отказывают в оказании медицинской помощи иногородним и пациентам не прикрепленным к медицинским организациям, а так же в случае отпуска или учебы врача-специалиста. Во всех этих случаях специалистами СМО и ХКФОМС проводится работа по внесению изменений в базу данных, проводится разъяснительная работа среди медицинских работников по оказанию медицинской помощи не прикрепленному населению и иногородним, проводится работа по предоставлению медицинских услуг по программе ОМС в другой медицинской организации.

В 2016 году увеличение количества обоснованных жалоб зарегистрировано в следующих районах:

|  |  |
| --- | --- |
| Муниципальные районы | Динамика изменений(увеличения) |
| Верхнебуреинский муниципальный район  | в 3 раза |
| Ульчский муниципальный район | в 2,7 раза |
| Советско-Гаванский муниципальный район  | в 2,2 раза |
| Солнечный муниципальный район  | в 2 раза |
| Комсомольский муниципальный район  | в 1,8 раза |
| г. Комсомольск-на-Амуре | в 1,5 раза |
|  г. Хабаровск  | в 1,4 раза |

Снизилось количество жалоб по Николаевскому и Охотскому муниципальным районам.

Наибольшее количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи в 2016 году зарегистрировано в следующих медицинских организациях:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Муниципальный район |  Медицинская организация | К-во обоснованных жалоб |
| г. Хабаровск | КГБУЗ «ККБ №1» им. проф. С.И. Сергеева МЗХК  | 11 |
| КГБУЗ «ГКБ №10» МЗХК | 10 |
| КГБУЗ «ККБ №2» МЗХК  | 8 |
| КГБУЗ «ГКБ №11» МЗХК | 7 |
| КГБУЗ «Перинатальный центр» МЗХК | 8 |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ №2» МЗХК | 9 |
| КГБУЗ «ГБ №7» МЗХК | 9 |
| КГБУЗ «РД №3» МЗХК | 6 |
| Амурский муниципальный район: | КГБУЗ «Амурская ЦРБ» МЗХК | 10 |
| Верхнебуреинский муниципальный район | КГБУЗ «Верхнебуреинская ЦРБ» МЗХК | 8 |
| Бикинский муниципальный район | КГБУЗ «Бикинская ЦРБ» МЗХК  | 6 |
| Хабаровский муниципальный район | КГБУЗ «Хабаровская ЦРБ» МЗХК  | 6 |
| Ульчский муниципальный район | КГБУЗ «Ульчская ЦРБ» МЗХК  | 5 |

Не поступали жалобы на качество оказания медицинской помощи в: КГБУЗ «Клинический центр восстановительной медицины и реабилитации» МЗХК; КГБУЗ «ГП №8» МЗХК; КГБУЗ «ДКП №3» МЗХК.

Больше всего обращений на отказ в оказании медицинской помощи, предусмотренной программой ОМС зарегистрирован в следующих медицинских организациях:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Муниципальный район |  Медицинская организация | К-во обоснованных жалоб |
| г. Хабаровск | КГБУЗ «ГП №16» МЗХК | 8 |
|  | КГБУЗ «ГП №11» МЗХК | 7 |
|  | КГБУЗ «ККБ №2» МЗХК  | 6 |
|  | КГБУЗ «ГКБ №10» МЗХК | 6 |
|  | КГБУЗ «ГКП №3» | 4 |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ №7» МЗХК | 7 |
|  | КГБУЗ «ДГБ» МЗХК | 4 |
|  | КГБУЗ «ГБ №2» МЗХК | 4 |
|  | КГБУЗ «СП №1» | 3 |
| Хабаровский муниципальный район | КГБУЗ «Хабаровская ЦРБ» | 5 |
| Советско-Гаванский муниципальный район | КГБУЗ «Советско-Гаванская ЦРБ» МЗХК | 3 |

Нарушение этики и деонтологии в 2016 году зарегистрировано в следующих медицинских организациях:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Муниципальный район |  Медицинская организация | К-во обоснованных жалоб |
|  | КГБУЗ «ГП №11» МЗХК | 3 |
| г. Хабаровск | КГБУЗ «ККЦО» МЗХК | 1 |
|  | КГБУЗ «ГБ №2» им. Матвеева МЗХК | 1 |
|  | КГБУЗ «ДГП №17» МЗХК | 1 |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ №2» МЗХК  | 3 |
|  | КГБУЗ «ГБ №7» МЗХК  | 1 |

В первом квартале 2017 года по Хабаровскому краю СМО и ХКФОМС зарегистрировано 239 жалоб по вопросам оказания медицинской помощи, что практически соответствует уровню прошлого года (в 1 квартале 2016 года зарегистрировано 241 жалоба), вместе с тем % обоснованных жалоб незначительно увеличился с 66,8 до 68,2% соответственно.

По районам края жалобы за первый квартал 2017 года распределились следующим образом:

 Таблица №3



Данные статистической формы ПГ за первый квартал 2016 года:

 Таблица №4



По структуре обоснованные жалобы в первом квартале 2017 года распределились следующим образом:

На первом месте, на протяжении ряда лет стоят жалобы на организацию работы медицинской организации – 35,6% и 47,2% соответственно. На втором месте в 1 квартале 2017 года стоят жалобы на отказ в медицинской помощи по программе ОМС – 27,6%, что в 1,6 раза выше, чем в 1 квартале 2016 года. На третьем месте в 1 квартале 2017 стоят жалобы на качество медицинской помощи 19% (в 1 квартале 2016 – 18,6%).

Вместе с тем в 1 квартале 2017 года отмечено увеличение количества жалоб по сравнению с аналогичным периодом 2016 в следующих районах:

|  |  |
| --- | --- |
| Муниципальные районы | Динамика изменений(увеличения) |
| Амурский муниципальный район | в 2,2 раза |
| Комсомольский муниципальный район | в 6 раз |

Не поступали жалобы по Аяно-Майскому, Ванинскому районам, району им. П. Осипенко, Тугуро-Чумиканскому району.

Снизилось количество жалоб по Николаевскому и Советско-Гаванскому районам.

В 1 квартале 2017 года наибольшее количество жалоб зарегистрировано в следующих медицинских организациях:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальный район | Медицинская организация | К-во жалоб | Из них обоснованных | Причины обоснованных жалоб |
| Организация работы м.о. | Отказ в оказании мед. помощи по ОМС | КМП | Взимание денежных средств за м.п по ОМС | прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ «ГП №16» МЗХК | 15 | 13 | 7 | 4 | 1 |  | 1 |
| КГБУЗ «ГП №11» МЗХК | 13 | 11 | 3 | 4 |  | 3 | 1 |
| КГБУЗ «ГКП №3» МЗХК  | 13 | 7 | 3 | 2 |  |  | 2 |
| КГБУЗ «ГП №5» МЗХК  | 11 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| КГБУЗ «КДЦ» МЗХК | 9 | 7 | 3 | 4 |  |  |  |
| КГБУЗ «ГБ №11» МЗХК | 7 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ №7» МЗХК | 18 | 13 | 6 | 3 | 3 |  | 1 |
| КГБУЗ «ГБ №2» МЗХК | 8 | 6 | 2 | 1 | 3 |  |  |
| КГБУЗ «ГБ №4» МЗХК | 6 | 3 | 1 |  | 1 |  | 1 |
| Амурский район: | КГБУЗ «Амурская ЦРБ» МЗХК | 9 | 6 | 4 |  | 2 |  |  |
| Комсомольский район | КГБУЗ «Комсомольская межрайонная больница» МЗХК | 6 | 5 | 3 |  | 2 |  |  |
| Район им. Лазо  | КГБУЗ «Районная больница р-на им. Лазо» МЗХК  | 3 | 3 | 2 |  |  | 1 |  |
| Хабаровский район | КГБУЗ «Хабаровская РБ» МЗХК  | 9 | 7 | 1 | 3 | 1 |  | 2 |

Самые распространенные жалобы населения на организацию работы медицинской организации – нарушаются сроки предоставления плановой медицинской помощи, утвержденные Территориальной программой, пациенты не могут попасть на прием к врачам-специалистам более 14 дней, не могут пройти обследование в поликлинике перед плановым оперативным лечением, пациентам отказывают в проведении УЗИ, не записывают к врачам специалистам, не направляют на анализы, предусмотренные программой ОМС, в случае невозможности записаться к врачам специалистам или на диагностическое исследование пациентам предлагают получить услуги платно.

Во всех случаях специалистами ХКФОМС и СМО оказано содействие в организации медицинской помощи.

В 1 квартале 2017 от граждан поступили следующие предложения:

1. Обеспечить санитарным транспортом, в соответствие с потребностью, КГБУЗ «Хабаровская РБ» МЗХК, в связи с отсутствием достаточного количества санитарного транспорта в районе. Поступившие вызова СМП обслуживаются с задержкой, что создает угрозу жизни пациентов.

2. Установить в регистратурах поликлиник бесплатные федеральные номера телефонов для приема вызовов, т.к. с сотового телефона приходится ожидать время ответа более 20 минут.

3. Объявить благодарность 2 врачам КГБУЗ «Амурская ЦРБ» МЗХК, 2 врачам КГБУЗ «Городская больница №7» МЗХК, 2 врачам КГБУЗ «Городская больница № 4» МЗХК.

Все предложения доведены до сведения медицинских организаций.

Совершенствование работы с обращениями застрахованных лиц, связанной с новой формой работы по организации по защите прав застрахованных в сфере обязательного медицинского страхования, открытием Контакт-центра на базе Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования, ведением единого электронного журнала обращений, информированностью застрахованных о работе Контакт-центра через средства массовой информации, интернет и при информационных встречах с населением, доведение до сведения медицинских организаций и министерства здравоохранения результатов по рассмотрению жалоб, все это позволит добиться повышения качества оказываемой медицинской помощи через организацию работы страховых представителей, повышение уровня доверия к сфере ОМС.

Исп. Кочешкова Елена Юрьевна, (4212)970-441