**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за 12 месяцев 2024 года в сравнении с аналогичным периодом 2023 года.

По данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края за 12 месяцев 2024 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 70482 обращений, что на 10 % меньше, чем за тот же период 2023 года. Уменьшение количества обращений произошло за счет снижения количества обращений за разъяснениями на 10 % в части обращений об обеспечении полисами ОМС в связи с переходом на цифровой полис обязательного медицинского страхования, снизилось количество обращений о выборе МО и по другим причинам, в то же время количество жалоб за анализируемый период напротив выросло на 47 % по всем причинам.

Таблица № 1 Количество обращений за 12 месяцев 2023/2024 года

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2023 год | % | 2024 год | % | Динамика в сравнении 2023 с 2024 годом |
| всего обращений  | 78835 | 100% | 70482 | 100% | - 8353 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 78312 | 99,3 % | 69714 | 99,0 % | - 8598 |
| жалобы | 523 | 0,7% | 768 | 1,0% | + 245 |

Основную часть обращений составляют обращения с консультативной целью – 69704 или 99%. Из обращений с консультативной целью в тройке самых распространенных причин стоят вопросы, связанные с обеспечением полисами ОМС – 44676 или 64,1%; об оказании медицинской помощи – 5112 или 7,3%; о выборе медицинской организации – 5002 или 7,2%; (Приложение 1).

В структуре обращений за анализируемый период доля жалоб увеличилась с 0,7% (523) в 2023 году до 1,0% (768) в 2024 году.

Таблица № 2 Сравнительный анализ обоснованных жалоб за 12 месяцев 2023/2024 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 \* |
| 2023 | 523 | 321  | 61,4%  | 229 (71,3%) | 41 (12,8%)  | 10 (3,1%)  | 8(2,5%)  | 33(10,3%), в т.ч. на достоверность – 28 жалоб  |
| 2024 | 768↑ | 510 ↑ | 66,4% ↑ | 346 (67,8%)↑ | 58 (11,4%) ↑ | 27 (5,3%) ↑ | 1(0,2%)↓ | 78(15,3%), в т.ч. на достоверность – 69 жалоб ↑ |

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

Общее количество обоснованных жалоб увеличилось на 59%, это произошло за счет роста жалоб, связанных с качеством медицинской помощи - на 51,1% (117), на организацию работы медицинской организации – на 41,5% (17), на отказ в оказании медицинской помощи – на 63% (17) и по другим причинам жалоб – на 136%(45).

Особое внимание необходимо обратить на увеличение жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, сначала 2024 года поступило 27 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 2024 год наибольшее количество составили жалобы на качество медицинской помощи 346 (67,8%).

На втором месте стоят жалобы – по другим причинам, в том числе на достоверность оказанных медицинских услуг 78 (15,3%).

На третьем – на организацию работы медицинской организации 58 (11,4%).

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 12 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:** | 523 | **321** | **61,4%** | 229(71,3%) | 41(12,8%) | 10(3,1%) | 8(2,5%) |
| АПП | 292(55,8%) | 197(61,4%) |  | 125(54,6%) | 34(82,9%) | 9(90%) | 4(50%) |
| КС | 205(39,3%) | 111(34,6%) |  | 94(41%) | 4(9,8%) | 1(10%) | 4(50%) |
| ДС | 6(1,1%) | 2(0,6%) |  | 2(0,9%) | ---------- | ------------ | ------------ |
| СМП | 20 (3,8%) | 11(3,4%) |  | 8(3,5%) | 3(7,3%) | ------------ | ------------ |
| **2024, в том числе по видам МП:** | 768 | **510** | **66,4%** | 346(67,8%) | 58(11,4%) | 27(5,3%) | 79(15,5%) |
| АПП | 403(52,5%) | 272(53,3%) |  | 144(41,6%) | 47(81,1%) | 22(81,5%) | 59(74,7%) |
| КС | 317(41,3%) | 208(40,8%) |  | 189(54,6%) | 5(8,6%) | 2(7,4%) | 12(15,2%) |
| ДС | 32(4,2%) | 22(4,3%) |  | 6(1,7%) | 6(10,3%) | 3(11,1%) | 7(8,8%) |
| СМП | 16 (2,0%) | 8(1,6%) |  | 7 (2,1%) | ------------ | ------------ | 1(1,3%) |

В разрезе видов медицинской помощи, по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в 2024 году отмечается увеличение обоснованных жалоб на 38%, по медицинской помощи, оказываемой в условиях круглосуточного стационара количество обоснованных жалоб увеличилось на 47%.

Доля обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по круглосуточному стационару составила в 2024 году - 54,6%, по амбулаторно-поликлиническому звену - 41,6%. В то же время по обоснованным жалобам на организацию работы медицинской организации наибольший процент - 81,1% выпадает при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в круглосуточном стационаре составляет - 8,6%. Самое наибольшее количество отказов в оказании медицинской помощи также попадает на амбулаторно-поликлиническое звено – 81,5%.

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

- по г. Хабаровску: КГБУЗ «ККБ» имени профессора О.В. Владимирцева (100%); КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска (80,6%); КГБУЗ «ГП № 5» (85,7%); КГБУЗ «ККЦО» (80,5%); КГБУЗ «ГП ЖД района» (76,2%); КГБУЗ «ДККБ» (71,4%); КГБУЗ «ГКБ» им. проф. Г.Л. Александровича (66,7%); КГБУЗ «ГКБ им. проф. А.М. Войно-Ясенецкого» (61,5%); КГБУЗ ККБ имени С.И. Сергеева (55,9%); КГБУЗ ГП 16 Хабаровска (60%); КГБУЗ «КДЦ» (55%); КГБУЗ №ГКП № 3» (55,2%).

- по г. Комсомольску – на – Амуре: КГБУЗ «ДГБ» (93,3%); КГБУЗ «Городская больница № 7» (86,8%); КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук (76,1%); КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана (73,7%).

 - по Хабаровскому краю: КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» (89,5%); КГБУЗ «Вяземская РБ» (81,8%); КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» (60%); КГБУЗ «Хабаровская РБ» (50%).

По всем жалобам СМО и ХКФОМС организовано проведение ЭКМП или МЭЭ, по результатам проведенных контрольно-экспертных мероприятий выявлены дефекты оказания медицинской помощи в 66,4 % 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 11 месяцев 2024 года медицинская документация не представлена 29 медицинскими организациями Хабаровского края по 113 обращениям застрахованных граждан.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование МО | Количество обращений, по которым не представлена медицинская документация |
| 1 | КГБУЗ "Николаевская-на-Амуре центральная районная больница" | 17 обращений |
| 2 | КГБУЗ "Городская больница № 7" | 11 обращений |
| 3 | КГБУЗ "Городская больница" имени М.И. Шевчук | 14 обращений |
| 4 | КГБУЗ ГП 16 Хабаровска | 7 обращений |
| 5 | КГБУЗ "ГП № 5" | 5 обращений |
| 6 | КГБУЗ "ГКБ" имени профессора А.М. Войно-Ясенецкого | 7 обращений |
| 7 | КГБУЗ "ГКП № 3" | 8 обращений |
| 8 | КГБУЗ "Хабаровская РБ" | 4 обращения |
| 9 | КГБУЗ "Вяземская районная больница" | 4 обращения |
| 10 | КГБУЗ «ККБ № 1» | 3 обращения |
| 11 | КГБУЗ "КДЦ" | 4 обращения |
| 12 | КГБУЗ ГП ЖД района | 3 обращения |
| 13 | КГБУЗ "Бикинская ЦРБ" | 4 обращения |
| 14 | КГБУЗ ГП № 15 | 1 обращение |
| 15 | КГБУЗ "ККБ" имени профессора О.В. Владимирцева | 1 обращение |
| 16 | Хабаровская поликлиника ФГБУЗ ДВОМЦ ФМБА России | 1 обращение |
| 17 | КГБУЗ "ККЦО" | 1 обращение |
| 18 | КГБУЗ"ВЦРБ" | 1 обращение |
| 19 | КГБУЗ "Ванинская ЦРБ" | 2 обращения |
| 20 | КГБУЗ "Советско-Гаванская РБ" | 1 обращение |
| 21 | КГБУЗ "РБ Лазо" | 1 обращение |
| 22 | КГБУЗ "Ульчская районная больница" | 1 обращение |
| 23 | КГБУЗ "Родильный дом № 3" | 2 обращения |
| 24 | КГБУЗ "Городская больница" имени А.В. Шульмана | 2 обращения |
| 25 | КГБУЗ "Солнечная районная больница" | 2 обращения |
| 26 | ИП Сазонова Людмила Анатольевна | 1 обращение |
| 27 | КГБУЗ "Комсомольская межрайонная больница" | 2 обращения |
| 28 | КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска | 1 обращение |
| 29 | КГБУЗ Охотская ЦРБ | 2 обращения |
|  | Всего: | 113 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 – 149, из них 139 консультации и 10 жалобы, по результатам проведенных контрольно-экспертных мероприятий признаны обоснованными 6 жалоб.

В структуре консультаций 60% (84) занимают обращения по льготам и страхованию военнослужащих; 14% (19) - обращения, связанные с актуализацией информации по полису обязательного медицинского страхования; 12% (16) – обращения по организации работы медицинской организации, за содействием в получении медицинской помощи; 9% (12) – обращения связанные с оказанием медицинской помощи; 5% (8) – 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 12 месяцев 2023/2024 (Приложение № 1).
2. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 12 месяцев 2024 года (Приложение № 2).

 Приложение № 1

 Динамика обращений за 12 месяцев 2023/2024 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений  | № стр. | 12 месяцев 2023 года | 12 месяцев 2024 года | Динамика в сравнении 2023 с 2024 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 78835 | 100% | 70482 | 100% | -8353 |
| Жалобы | 2 | 523 | 0,6% | 768 | 1,0% | +245 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 321 | 61,4% | 510 | 66,4% | +189 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 78306 | 99,3% | 69704 | 99% | -8602 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 878 | 1,1% | 697 | 1,0% | -181 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 50396 | 64,3% | 44676 | 64,1% | -5720 |
| выборе МО | 4.3 | 7056 | 9,0% | 5002 | 7,2% | -2054 |
| выборе врача | 4.4 | 488 | 0,6% | 407 | 0,6% | -81 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 4012 | 5,1% | 4839 | 6,9% | +827 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 5378 | 6,9% | 5112 | 8,5% | -266 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 919 | 1,2% | 1135 | 1,6% | +216 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 842 | 1,1% | 959 | 1,4% | +117 |
| о проведении консультаций/консилиумов медицинскими работниками национальных медицинских исследовательских центров | 4.9 | 1 | 0,001% | 6 | 0,008% | +5 |
| о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования | 4.10 | 383 | 0,5% | 346 | 0,5% | -37 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 329 | 0,4% | 379 | 0,5% | +50 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 317 | 0,4% | 307 | 0,4% | -10 |
| о предоставлении информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС  | 4.13 | 980 | 1,3% | 1616 | 2,3% | +636 |
| о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости | 4.14 | 130 | 0,2% | 183 | 0,3% | +63 |
| о выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления МП | 4.15 | 81 | 0,1% | 10 | 0,1% | -71 |
| о МО, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ | 4.16 | 41 | 0,05% | 166 | 0,2% | +125 |
| о порядке направления и порядке оказания МП в МО Федерального подчинения | 4.17 | 14 | 0,02% | 10 | 0,1% | -14 |
| другие причины обращений за разъяснениями | 4.18 | 6061 | 7,7% | 3854 | 5,5% | -2207 |

 Приложение № 2

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 12 месяцев 2024 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 | Взимание денежных средств за мед. помощь по ОМС | Недостоверность сведений об оказанных медицинских услугах | Прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ ККБ имени С.И. Сергеева | 68 | 38 | 55,9% | 1 | 2 | 35 |  |  |  |
| КГБУЗ «ККЦО» | 41 | 33 | 80,5% | 2 |  | 30 |  |  | 1 |
| КГБУЗ «ГКБ им. проф. А.М. Войно-Ясенецкого» | 39 | 24 | 61,5% |  |  | 16 |  | 7 | 1 |
| КГБУЗ «ККБ им. проф. О.В. Владимирцева»  | 38 | 20 | 52,6% |  |  | 20 |  |  |  |
| КГБУЗ «ГП № 11» | 36 | 29 | 80,6% | 5 | 2 | 21 |  | 1 |  |
| КГБУЗ «ГП № 16» | 35 | 21 | 60% | 9 |  | 7 |  | 5 |  |
| КГБУЗ «ГКП № 3» | 29 | 16 | 55,2% | 5 | 1 | 2 | 7 |  | 1 |
| КГБУЗ «ГП Ж/д района» | 21 | 16 | 76,2% | 3 | 2 | 6 |  | 5 |  |
| КГБУЗ «КДЦ» | 20 | 11 | 55% | 2 |  | 3 |  | 5 | 1 |
| КГБУЗ «ГКБ им. проф. Г.Л. Александровича» | 18 | 12 | 66,7% |  | 1 | 11 |  |  |  |
| КГБУЗ «Перинатальный центр» | 15 | 7 | 46,7% |  |  | 7 |  |  |  |
| КГБУЗ «ГП № 5» | 14 | 12 | 85,7% | 3 |  | 3 |  | 5 | 1 |
| КГБУЗ «ДККБ» | 14 | 10 | 71,4% |  |  | 10 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «Родильный дом им. Венцовых» | 11 | 5 | 45,5% |  | 1 | 2 |  | 2 |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ им. М.И. Шевчук» | 71 | 54 | 76,1% | 7 | 3 | 42 |  | 2 |  |
| КГБУЗ «ГБ № 7» | 53 | 46 | 86,8% | 10 | 3 | 28 |  | 4 | 1 |
| КГБУЗ «ГБ им. А.В. Шульмана | 19 | 14 | 73,7% | 1 | 1 | 8 |  | 4 |  |
| КГБУЗ «ДГБ» | 15 | 14 | 93,3% | 1 | 4 | 9 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «Родильный дом № 3» | 12 | 6 | 50% |  |  | 4 |  | 6 |  |
|  | КГБУЗ «Комсомольская стоматологическая поликлиника» | 10 | 2 | 20% |  | 1 | 1 |  |  |  |
| Николаевский р-н | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» | 19 | 17 | 89,5% | 2 |  | 13 |  | 2 |  |
| Ванинский р-н | КГБУЗ «Ванинская ЦРБ» | 15 | 9 | 60% | 1 |  | 7 |  | 1 |  |
| Хабаровский р-н | КГБУЗ «Хабаровская РБ» | 14 | 7 | 50% |  |  | 3 |  | 4 |  |
| Вяземский р-н | КГБУЗ «Вяземская РБ» | 11 | 9 | 81,8% | 1 | 1 | 7 |  |  |  |