**Аналитическая справка**

О поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации обращениях застрахованных за 9 месяцев 2017 года, в разрезе районов и медицинских организаций, в сравнении с аналогичным периодом 2016 года.

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. Заработали круглосуточные федеральные номера СМО и ХКФОМС по вопросам организации медицинской помощи. Информация о работе 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.

Всего на 30.09.2017 в Контакт центре зарегистрировано 39818 обращений. Основная часть обращений в Контакт-центр поступает непосредственно в страховые медицинские организации – 86,6% или 34473 обращений и 13,4% или 5345 в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования.

 Из поступивших обращений в период с 01.01.2017-30.09.2017 по телефону «горячей линии» поступило - 26462 обращения (64,4%). Обращений на интернет сайт – 346 (0,87%). Из поступивших обращений жалоб - 726 (1,8%). Консультаций - 39058 (98,1%). Предложений 34 (0,1%).

Основная масса обращений, регистрируемых в Контакт центре (97,9%) - это обращения с консультативной целью. За 9 месяцев 2017 года зарегистрировано на 12912 обращений больше, чем за 9 месяцев 2016 (рост в 1,5 раза).

 Таблица №1

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в ХКФОМС и СМО за 9 месяцев 2017 по сравнению с аналогичным периодом 2016.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Виды обращений** | № стр. | 9 месяцев 2016 | 9 месяцев 2017 | Динамика (абс.) |
| абс. | % | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | **1** | 27008 | 100 | 39818 | 100 | 12810 |
| - по телефону "горячей линии" | 1.1 | 7733 | 28,63 | 26462 | 66,46 | 18729 |
| - по сети "Интернет" | 1.2 | 147 | 0,54 | 346 | 0,87 | 199 |
| Жалобы | **2** | 904 | 3,35 | 726 | 1,82 | -178 |
| Заявлений, всего | **3** | х | х | х | х | х |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | **4** | 26092 | 96,61 | 39058 | 98,09 | 12966 |
| - об обеспечении полисами ОМС | 4.1 | 17614 | 65,22 | 26372 | 66,23 | 8758 |
|  - об обеспечении полисами ОМС иностранных граждан | 4.1.1 | 405 | 1,50 | 255 | 0,64 | -150 |
| - о выборе МО в сфере ОМС | 4.2 | 988 | 3,66 | 1707 | 4,29 | 719 |
| - о выборе врача | 4.3 | 115 | 0,43 | 135 | 0,34 | 20 |
| - о выборе или замене СМО | 4.4 | 552 | 2,04 | 663 | 1,67 | 111 |
| - об организации работы МО | 4.5 | 1376 | 5,09 | 2103 | 5,28 | 727 |
| - о санитарно-гигиеническом состоянии МО | 4.6 | 9 | 0,03 | 6 | 0,02 | -3 |
| - об этике и деонтологии медицинских работников | 4.7 | 22 | 0,08 | 43 | 0,11 | 21 |
| - о КМП | 4.8 | 115 | 0,43 | 182 | 0,46 | 67 |
| - о лекарственном обеспечении при оказании медицинской помощи | 4.9 | 186 | 0,69 | 316 | 0,79 | 130 |
| - об отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.10 | 193 | 0,71 | 207 | 0,52 | 14 |
| - о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования | 4.11 | 2833 | 10,49 | 275 | 0,69 | -2558 |
| - о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС | 4.12 | 86 | 0,32 | 284 | 0,71 | 198 |
|  - о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС | 4.12.1 | 1883 | 6,97 | 5202 | 13,06 | 3319 |
| - о платных медицинских услугах, оказываемых в МО | 4.13 | 118 | 0,44 | 102 | 0,26 | -16 |
| - другие | 4.14 | 332 | 1,23 | 1461 | 3,67 | 1129 |
| Предложения | **5** | 12 | 0,04 | 34 | 0,09 | 22 |

**На первом месте стоят обращения об обеспечении полисами ОМС –** 26372 (66,2% от всех обращений с консультативной целью).

**На втором месте обращений с консультативной целью** **стоят обращения о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС**– 5202 (13,6%).

**На третьем месте стоят обращения**, связанные с организацией работы медицинской организации – 2103 (5,28%). Это вопросы, связанные с отсутствием талонов на прием к врачам-специалистам, отсутствием диагностической аппаратуры в медицинской организации, отсутствием в медицинской организации врачей- специалистов.

Примеры: КГБУЗ ГП №5 – не работал рентген аппарат, пациентов не направляли в другие медицинские организации, ГКБУЗ ДП №24 необходимо проведение МРТ, КГБУЗ ДГП №1 врач эндокринолог в отпуске, в направлении в другую медицинскую организацию отказано, нет врачей специалистов ГБ №2, ГБ №7 г. Комсомольска-на-Амуре, КГБУЗ Николаевская ЦРБ, Солнечная РБ, Большие очереди в приемном покое КГБУЗ ККБ №2. Нет врача офтальмолога КГБУЗ ГП №11, ГБ №2, Амурская ЦРБ, Николаевская ЦРБ, Солнечная ЦРБ, КГБУЗ ГКП №3.

**На четвертом месте** **стоят обращения**, связанные с выбором медицинской организации в сфере ОМС – 1707 (4,4%). Пациентам отказывают в прикреплении к поликлинике.

**На пятом месте обращения, не связанные со сферой ОМС 1129**  (3,7%). Это вопросы по оплате проезда к месту лечения, вопросы по оплате листков нетрудоспособности, вопросы санаторно-курортного лечения, зубопротезирования.

За 9 месяцев 2017 года поступило284 вопроса (0,71%) **по взиманию денежных средств за медицинскую помощь, предусмотренную программой ОМС.** Пациентам предлагают самостоятельно оплатить услуги: КГБУЗ Верхнебуреинская ЦРБ, КГБУЗ Николаевская ЦРБ, КГБУЗ Амурская ЦРБ, КГБУЗ ГБ №7, НУЗ Отделенческая б-ца ст. Комсомольск ОАО РЖД, КГБУЗ ДКБ, КГБУЗ СП №18, КГБУЗ ГП №9.

Не снижается количество обращений, связанных **с отказом в оказании медицинской помощи, предусмотренной программой ОМС** – 207 (0,5%). Это КГБУЗ Амурская ЦРБ, КГБУЗ Верхнебуреинская ЦРБ, КГБУЗ Николаевская ЦРБ, КГБУЗ КДЦ, КГБУЗ ГБ №2 г. Комсомольска-на-Амуре.

По всем обращениям даны исчерпывающие ответы. Гражданам оказана помощь в получении медицинской помощи по программе ОМС, организована запись к врачам-специалистам, запись на диагностические исследования. Оперативно решались вопросы по выбору медицинской организации, вопросы по прикреплению и откреплению от поликлиник.

Проведя сравнительный анализ обращений, отмечено, что в 2017 году в 3,4 раза увеличилось количество обращений на телефон «горячей линии», в 2,4 раза увеличилось количество обращений на интернет-сайт.

В 3 раза чаще застрахованные стали обращаться с вопросами взимания денежных средств за медицинскую помощь, предусмотренную программой ОМС, в 2,8 раза с вопросами, связанными с видами, качеством и условиями предоставления медицинской помощи по программе ОМС, в 2 раза чаще с вопросами о нарушении этики и деонтологии, в 1,7 раза с вопросами, связанными с выбором МО в сфере ОМС, в 1,6 раза с вопросами качества медицинской помощи, в 1,5 раза с вопросами, связанными с полисом ОМС и с вопросами по организации работы медицинской организации.

Снизилось в 10 раз количество обращений о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования, в 1,3 раза количество жалоб, в 1,5 раза количество обращений по обеспечению полисом ОМС иностранных граждан, в 1,2 раза о платных медицинских услугах.

Из общего количества обращений за 9 месяцев 2017 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 726 жалоб по вопросам оказания медицинской помощи, что на 180 жалоб меньше, чем за аналогичный период 2016 года (за 9 месяцев 2016 года зарегистрировано 906 жалоб – снижение на 20%), % обоснованных жалоб не изменился 59,2 и 59,5% соответственно.

По районам края жалобы за 9 месяцев 2017 года распределились следующим образом:

 Таблица №2

Данные статистической формы ПГ за 9 месяцев 2016 года:

 Таблица №3



Структура жалоб по сравнению с 2016 годом не претерпела изменений.

На первом месте стоят жалобы **на организацию работы медицинской организации,** но отмечено снижение на 10,1% по отношению к аналогичному периоду 2016 (33,7% 2017 год и 43,8% 2016 год), нарушаются сроки предоставления плановой медицинской помощи, утвержденные Территориальной программой.

На втором месте стоят жалобы на **качество медицинской помощи** (26,5% 2017 год и 23,9% 2016 год), отмечено увеличение на 2,6%, по всем этим жалобам организована экспертиза качества медицинской помощи с привлечением экспертов качества медицинской помощи, включенных в территориальный реестр экспертов качества медицинской помощи в сфере ОМС Хабаровского края.

На третьем месте **отказ в оказании медицинской помощи по ОМС** (23,3% 2017 год и 17,4% 2016 год), увеличение на 5,9%. Чаще всего пациенты не могут записаться на прием к врачам специалистам, не могут пройти назначенное диагностическое обследование, предлагают стоматологические услуги платно.

На четвертом месте взимание денежных средств за медицинскую помощь, предусмотренную программой ОМС (6,7% 2017 год и 9,6% 2016 год) , отмечено незначительное снижение на 2,9%.

По результатам рассмотрения жалоб всем пациентам оказана медицинская помощь за счет средств ОМС.

За 9 месяцев 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 | Отказ в оказании мед. помощи по ОМС | КМП | Взимание денежных средств за м.п по ОМС | прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ ГБ №10 МЗХК | 30 | 17 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 |
| КГБУЗ «ГП №11» МЗХК | 29 | 21 | 7 | 6 |  | 4 | 4 |
| КГБУЗ ККБ №2 МЗХК  | 28 | 9 |  | 2 | 7 |  |  |
| КГБУЗ «ГП №16» МЗХК | 21 | 14 | 9 | 3 | 1 |  | 1 |
| КГБУЗ «ГП №5» МЗХК  | 22 | 17 | 9 | 2 | 2 |  | 4 |
| КГБУЗ «КДЦ» МЗХК | 23 | 16 | 9 | 6 |  |  | 1 |
| КГБУЗ «ГКП №3» МЗХК  | 27 | 15 | 4 | 6 | 1 | 1 | 3 |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ №7» МЗХК | 64 | 38 | 16 | 8 | 11 |  | 3 |
| КГБУЗ «ГБ №2» МЗХК | 36 | 23 | 14 | 3 | 6 |  |  |
| Амурский район: | КГБУЗ «Амурская ЦРБ» МЗХК | 34 | 17 | 6 | 1 | 8 |  | 2 |
| Комсомольский район | КГБУЗ «Комсомольская межрайонная больница» МЗХК | 13 | 11 | 6 | 2 | 3 |  |  |
| Район им. Лазо  | КГБУЗ «Районная больница р-на им. Лазо» МЗХК  | 12 | 10 | 1 | 3 | 4 | 2 |  |
| Николаевский район | КГБУЗ «Николаевская на Амуре ЦРБ» | 14 | 11 | 2 | 1 | 6 |  | 2 |
| Солнечный район | КГБУЗ «Солнечная ЦРБ» | 18 | 9 | 4 | 2 | 3 |  |  |
| Хабаровский район | КГБУЗ «Хабаровская РБ» | 17 | 13 | 1 | 6 | 2 |  | 4 |

В 9 месяцев 2017 года увеличение количества жалоб зарегистрировано в следующих районах:

 Таблица №4

|  |  |
| --- | --- |
| Муниципальные районы | Динамика изменений(увеличения) |
| Комсомольский муниципальный район | в 3,2 раза |
| Амурский муниципальный район | в 1,8 раза |
| Солнечный муниципальный район | в 1,5 раза |
| г. Комсомольск-на-Амуре | в 1,1 раза |

Не поступали жалобы по Аяно-Майскому муниципальному району и району им. П. Осипенко.

Снизилось количество жалоб по следующим районам: Бикинскому муниципальному району, Ванинскому муниципальному району, Верхнебуреинскому муниципальному району, Николаевскому муниципальному району; Советско-Гаванскому муниципальному району, Хабаровскому муниципальному району.

Все обращения граждан по ограничению доступности медицинской помощи и поступившие жалобы еженедельно передаются в министерство здравоохранения Хабаровского края для принятия управленческих решений.

 Аналитическая информация размещается на интернет-сайте ХКФОМС.

 Информация доводится до сведения Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Хабаровскому краю и Еврейской автономной области.