**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за 9 месяцев 2024 года в сравнении с аналогичным периодом 2023 года.

По данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края за 9 месяцев 2024 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 52400 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, о выборе МО и по другим причинам, в то же время количество жалоб за анализируемый период напротив выросло на 50 % по всем причинам.

Таблица № 1 Количество обращений за 9 месяцев 2023/2024 года

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2023 год | % | 2024 год | % | Динамика в сравнении 2023 с 2024 годом |
| всего обращений  | 57938 | 100% | 52400 | 100% | - 5538 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 57566 | 99,4% | 51842 | 98,9 % | - 5724 |
| жалобы | 367 | 0,6% | 550 | 1,0% | + 183 |

Основную часть обращений составляют обращения с консультативной целью – 51842 или 98,9%. Из обращений с консультативной целью в тройке самых распространенных причин стоят вопросы, связанные с обеспечением полисами ОМС – 32946 или 63,6%; об оказании медицинской помощи – 3890 или 7,5%; об организации работы медицинской организации – 3606 или 7,0%; (Приложение 1).

В структуре обращений за анализируемый период доля жалоб увеличилась с 0,6% (367) в 2023 году до 1,0% (550) в 2024 году.

Таблица № 2 Сравнительный анализ обоснованных жалоб за 9 месяцев 2023/2024 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 \* |
| 2023 | 367 | 367 | 0  | 226  | 61,6%  | 165(73%) | 29(12,8%) ↓ | 6(2,7%)  | 3(1,3%)  | 23(10,2%), в т.ч. на достоверность – 20 жалоб  |
| 2024 | 550↑ | 550↑ | 0 = | 368 ↑ | 66,9% ↑ | 249(67,7%)↑ | 41(11,1%) ↑ | 20(5,4%) ↑ | 1(0,3%)↓ | 57(15,5%), в т.ч. на достоверность – 49 жалоб ↑ |

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

Общее количество обоснованных жалоб также увеличилось на 50%, это произошло за счет роста жалоб, связанных с качеством медицинской помощи - на 33,7% (84), на организацию работы медицинской организации – на 29,3% (12), на отказ в оказании медицинской помощи – на 70% (14) и по другим причинам жалоб – на 59,6%(34).

Особое внимание необходимо обратить на увеличение жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, сначала 2024 года поступило 20 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 первое полугодие 2024 года наибольшее количество составили жалобы на качество медицинской помощи 249 (67,7%).

На втором месте стоят жалобы – по другим причинам, в том числе на достоверность оказанных медицинских услуг 57 (15,5%).

На третьем – на организацию работы медицинской организации 41 (11,1%).

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.

Обоснованные жалобы с указанием причин в разрезе муниципальных образований представлены в Приложение № 2. На первом месте медицинские организации г. Хабаровска (209), на втором месте г. Комсомольска-на-Амуре (101), на третьем Николаевского района (13).

Таблица № 3

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

за 9 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:** | 367 | **226**  | **(61,6%)** | 165(73%)  | 29(12,8%)  | 6(2,7%) | 26(11,5%)  |
| АПП | 201(54,8%) | 135(59,7%) |  | 85(62,9%) | 24(17,9%) | 6(4,4%) | 20(14,8%) |
| КС | 149(40,6%) | 83(36,7%) |  | 74(89,2%) | 3(3,6%) | \_\_\_\_\_\_\_\_ | 6(7,2%) |
| ДС | 3(0,8%) | 1(0,4) |  | 1(100%) |  |  |  |
| СМП | 14(3,8%) | 7(3,2%) |  | 5(71,4%) | 2(28,6%) | ------------ | -------------- |
| **2024, в том числе по видам МП:** | 550 | **368** | **66,9%** | 249(67,7%) | 41(11,1%) | 20(5,4%) | 58(15,8%) |
| АПП | 329(59,7%) | 221(60,1%) |  | 115(52,0%) | 38(17,3%) | 20(9,0%) | 48(21,7%) |
| КС | 206(37,5%) | 138(37,5%) |  | 127(92,0%) | 3(2,2%) | ----------- | 8(5,8%) |
| ДС | 2(0,4%) | 2(0,5%) |  | 1(50%) | ---------- | ------------ | 1(50%) |
| СМП | 13 (2,4%) | 7(1,9%) |  | 6 (85,7%) | \_\_\_\_\_\_\_ | ------------ | 1(14,3%) |

В разрезе видов медицинской помощи, по амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в 2024 году отмечается увеличение обоснованных жалоб на 39%, по медицинской помощи, оказываемой в условиях круглосуточного стационара количество обоснованных жалоб увеличилось на 40%.

В разрезе медицинских организаций (Приложение № 3) наибольший процент обоснованных жалоб отмечен:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ «ГП № 5» (92,3%); КГБУЗ ГП № 11 Хабаровска (83,3%); КГБУЗ «ГП ЖД района» (80%); КГБУЗ «ККЦО» (75,9%); КГБУЗ «ДККБ» (72,7%); КГБУЗ «ГКБ» им. проф. Г.Л. Александровича (64,3%); КГБУЗ ККБ имени С.И. Сергеева (58,8%); КГБУЗ ГП 16 Хабаровска (62,1%); КГБУЗ «ККБ» имени профессора О.В. Владимирцева (65,4%); КГБУЗ «КДЦ» (58,3%); КГБУЗ «ГКБ им. проф. А.М. Войно-Ясенецкого» (54,85%).

- по г. Комсомольску – на – Амуре: КГБУЗ «ДГБ» (100%); КГБУЗ «Городская больница № 7» (90%); КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук (75%); КГБУЗ «Городская больница» имени А.В. Шульмана (63,6%).

 - по Хабаровскому краю: КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» (100%).

По всем жалобам СМО и ХКФОМС организовано проведение ЭКМП или МЭЭ, по результатам проведенных контрольно-экспертных мероприятий выявлены дефекты оказания медицинской помощи в 66,9 % 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.

Кроме того, на сегодняшний день наблюдается тенденция по непредставлению медицинскими организациями медицинской документации по обращениям (жалобам).

По данным Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края за 9 месяцев 2024 года медицинская документация не представлена 26 медицинскими организациями Хабаровского края по 83 обращениям застрахованных граждан, а именно:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование МО | Количество обращений, по которым не представлена медицинская документация |
| 1 | КГБУЗ "Николаевская-на-Амуре центральная районная больница" | 13 обращений |
| 2 | КГБУЗ "Городская больница № 7" | 10 обращений |
| 3 | КГБУЗ "Городская больница" имени М.И. Шевчук | 10 обращений |
| 4 | КГБУЗ ГП 16 Хабаровска | 5 обращений |
| 5 | КГБУЗ "ГП № 5" | 5 обращений |
| 6 | КГБУЗ "ГКБ" имени профессора А.М. Войно-Ясенецкого | 5 обращений |
| 7 | КГБУЗ "ГКП № 3" | 5 обращений |
| 8 | КГБУЗ "Хабаровская РБ" | 4 обращения |
| 9 | КГБУЗ "Вяземская районная больница" | 4 обращения |
| 10 | КГБУЗ «ККБ № 1» | 3 обращения |
| 11 | КГБУЗ "КДЦ" | 2 обращения |
| 12 | КГБУЗ ГП ЖД района | 2 обращения |
| 13 | КГБУЗ "Бикинская ЦРБ" | 2 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" | 1 обращение |
| 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" | 1 обращение |
| 24 | КГБУЗ "Городская больница" имени А.В. Шульмана | 1 обращение |
| 25 | КГБУЗ "Солнечная районная больница" | 1 обращение |
| 26 | ИП Сазонова Людмила Анатольевна | 1 обращение |
|  |  |  |
|  | Всего: | 83 обращения |

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 – 94, из них 85 консультации и 9 жалобы, 5 из которых обоснованные.

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 9 месяцев 2023/2024 (Приложение № 1).
2. Жалобы и их причины за 9 месяцев 2023/2024 г.г. в разрезе муниципальных образований (Приложение № 2).
3. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 9 месяцев 2024 года (Приложение № 3).

Динамика обращений за 9 месяцев 2023/2024 год Приложение № 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений  | № стр. | 9 месяцев 2023 года | 9 месяцев 2024 года | Динамика в сравнении 2023 с 2024 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 57938 | 100% | 52400 | 100% | -5538 |
| Жалобы | 2 | 367 | 0,6% | 550 | 1,0% | +183 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 226 | 61,6% | 368 | 66,9% | +142 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 57566 | 99,4% | 51842 | 98,9% | -5724 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 666 | 1,2% | 546 | 1,1% | -120 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 36328 | 63.1% | 32946 | 63,6% | -3382 |
| выборе МО | 4.3 | 5652 | 9,8% | 3734 | 7,2% | -1918 |
| выборе врача | 4.4 | 337 | 0,6% | 307 | 0,6% | -30 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 2936 | 5,1% | 3606 | 7,0% | +670 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 3945 | 6,9% | 3890 | 7,5% | -55 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 672 | 1.2% | 911 | 1,8% | +239 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 602 | 1,0% | 729 | 1,4% | +127 |
| о проведении консультаций/консилиумов медицинскими работниками национальных медицинских исследовательских центров | 4.9 | 1 | 0,001% | 3 | 0,006% | +2 |
| о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования | 4.10 | 268 | 0,5% | 279 | 0,5% | +11 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 241 | 0.4% | 279 | 0,5% | +38 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 234 | 0,4% | 248 | 0,5% | +14 |
| о предоставлении информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС  | 4.13 | 666 | 1.2% | 1198 | 2,3% | +532 |
| о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости | 4.14 | 71 | 0,1% | 140 | 0,3% | +69 |
| о выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления МП | 4.15 | 53 | 0,09% | 84 | 0,2% | +31 |
| о МО, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ | 4.16 | 24 | 0,04% | 45 | 0,08% | +21 |
| о порядке направления и порядке оказания МП в МО Федерального подчинения | 4.17 | 9 | 0,02% | 10 | 0,02% | +1 |
| другие причины обращений за разъяснениями | 4.18 | 4861 | 8.4% | 2887 | 5,5% | -1974 |

 Приложение №2





 Приложение № 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 9 месяцев 2024 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 | Недостоверность сведений об оказанных медицинских услугах | Прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ «ККБ им. проф. С.И. Сергеева»  | 51 | 30 | 58,8% | 1 | 2 | 27 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГКБ им. проф. А.М. Войно-Ясенецкого» | 31 | 17 | 54,8% |  |  | 11 |  | 5 | 1 |
|  | КГБУЗ «ККЦО» | 29 | 22 | 75,9% | 1 |  | 20 |  |  | 1 |
|  | КГБУЗ «ГП № 16»  | 29 | 18 | 62,1% | 8 |  | 7 |  | 3 |  |
|  | КГБУЗ «ККБ им. проф. О.В. Владимирцева»  | 26 | 17 | 65,4% |  |  | 17 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГКП № 3» | 25 | 12 | 48% | 4 |  | 2 |  | 4 | 2 |
|  | КГБУЗ «ГП № 11» | 24 | 20 | 83,3% | 3 | 1 | 15 |  |  | 1 |
|  | КГБУЗ «ГП ЖД района» | 15 | 12 | 80% | 3 | 1 | 4 |  | 4 |  |
|  | КГБУЗ «ГКБ им. проф. Г.Л. Александровича» | 14 | 9 | 64,3% |  | 1 | 8 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГП № 5» | 13 | 12 | 92,3% | 3 |  | 3 |  | 5 | 1 |
|  | КГБУЗ «КДЦ» | 12 | 7 | 58,3% | 1 |  | 2 |  | 3 | 1 |
|  | КГБУЗ «ДККБ» | 11 | 8 | 72,7% |  |  | 8 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ПЦ» | 10 | 5 | 50% |  |  | 5 |  |  |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ им М.И. Шевчук» | 44 | 33 | 75% | 1 | 2 | 29 |  | 1 |  |
|  | КГБУЗ «ГБ № 7» | 40 | 36 | 90% | 7 | 3 | 22 |  | 3 | 1 |
|  | КГБУЗ «ДГБ» | 11 | 11 | 100% |  | 3 | 8 |  |  |  |
|  | КГБУЗ «ГБ им. А.В. Шульмана» | 11 | 7 | 63,6% |  | 1 | 4 |  | 2 |  |
| Николаевский район | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» | 13 | 13 | 100% | 2 |  | 9 |  | 2 |  |
| Хабаровский район | КГБУЗ «Хабаровская РБ» | 11 | 5 | 45,5% |  |  | 1 |  | 4 |  |

## Рябкова Татьяна Борисовна, (4212) 970-334,

Костина Т.А., (4212) 970-346,