**Аналитическая справка**

Сравнительный анализ обращений граждан поступивших в Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации за первый квартал 2022 в сравнении с 2021 годом.

Обращения застрахованных лиц поступают в Хабаровский краевой фонд ОМС и страховые медицинские организации в письменном и электронном виде, по телефону горячей линии, по телефону, установленному в МО, а также при личном обращении застрахованных к страховым представителям во время их работы в медицинских организациях и в офисах страховых представителей.

По данным Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края за первый квартал 2022 года по Хабаровскому краю зарегистрировано 17074 обращений, что на 1286 больше, чем за тот же период 2021 года. Увеличение общего количества обращений обусловлено ростом обращений с консультативной целью на 8,3 % (1305).

Таблица № 1

Количество обращений за первый квартал, в сравнении 2021/2022 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Первый квартал 2021 года | % | Первый квартал  2022 года | % | Динамика в сравнении 2021 с 2022 годом |
| всего обращений | 15788 | 100% | 17074 | 100% | +1286 |
| обращения за консультацией (разъяснением) | 15636 | 99,0% | 16941 | 99,2% | +1305 |
| жалобы | 151 | 1,0% | 133 | 0,8% | -18 |
| предложения | 1 | 0,006% | 0 | 0 | -1 |

Обращения за разъяснениями составляют большую часть в структуре поступивших обращений – 16 941 или 99,2%. Первое место среди них занимают обращения об обеспечении полисами ОМС – 10 568 или 62,4%; на втором месте обращения об организации работы МО – 1473 или 8,7%; третье место занимают обращения об оказании медицинской помощи – 1111 или 6,6%.

**За первый квартал 2022 года поступило обращений: по вопросам, связанным с новой коронавирусной инфекцией – 289, что на 40% больше, чем в первом квартале 2021 (173), из них по вопросам вакцинации – 104, что больше на 19%, чем в 2021 (84); по вопросам диспансеризации взрослого населения – 405, в первом квартале 2021 года - 445, из них 35 по углубленной диспансеризации, в первом квартале 2021 года обращений по углубленной диспансеризации - 0**).

Динамика обращений с консультативной целью представлена в Приложении № 1.

Таблица № 2

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

за первый квартал 2021/2022 года.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | Зарегистрировано жалоб | | | |  | Причины обоснованных жалоб | | | | |
|  | Всего жалоб | Письменных | Устных | Обоснованных жалоб всего жалоб | Доля обоснованных жалоб | Оказание МП | Организация работы МО | Отказ в оказании МП | Взимание денежных средств | Другие \* |
| первый квартал2021 | 151 | 151 | 0 | 91 | 60,3% | 75(82,4%) | 2(2,3%) | 3(3,3%) | 3(3,3%) | 8(8,8%) |
| первый квартал  2022 | 133  ↓ | 133  ↓ | 0  = | 80  ↓ | 60,2%  = | 64(80%)  ↓ | 10(12,5%)  ↑ | ----------  ↓ | ---------  ↓ | 6(7,5%)  ↓ |

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

В структуре обращений за первый квартал 2021 и 2022 года доля жалоб составила 1,0% (151) и 0,8% (133) соответственно. Доля обоснованных жалоб осталась на том же уровне (2021 год – 60,3%; 2022 год – 60,2%).

В первом квартале 2022 года по сравнению с 2021 годом произошло увеличение обоснованных жалоб, связанных с организацией работы МО на 10,2%; количество жалоб, связанных с оказанием медицинской помощи напротив уменьшилось на 2,4 %, также уменьшилось количество жалоб по другим причинам на 1,3%.

**За первый квартал 2022 года письменных обращений (жалоб), связанных с заболеваемостью новой коронавирусной инфекцией поступило 34, что меньше чем в первом квартале 2021 года на 8% (37).**

За первый квартал 2022 года наибольшее количество обоснованных жалоб связано с оказанием медицинской помощи 64 (80%). На втором месте стоят жалобы на организацию работы медицинской организации 10 (12,5%). На третьем - по другим причинам 6 (7,5%).

Среди причин жалоб можно выделить такие, как: отсутствие прикрепления к медицинским организациям застрахованных, зарегистрированных на других территориях, а также сменивших место проживания в пределах региона; отсутствие маршрутизации в иные медицинские организации, невозможность вызвать врача на дом; неисправность диагностического оборудования (маммографа, флюорографа).

В первом квартале 2022 года от граждан поступали также обращения, связанные с невозможностью получения плановой медицинской помощи (плановая госпитализация), отсутствием записи к врачам специалистам и на диагностическое обследование.

Таблица № 3

Рост показателя обоснованных жалоб в разрезе муниципальных образований края на 1000 застрахованных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные районы | первый квартал 2021 года, количество обоснованных  жалоб на 1000 застрахованных | первый квартал 2022 года, количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | Динамика изменений  (увеличение) |
| Нанайский район | 0,00 | 0,12 | в 0,12 раза |
| Тугуро-Чумиканский | 0,00 | 0,46 | в 0,46 раза |
| Амурский район | 0,02 | 0,03 | в 1,5 раза |
| Комсомольский район | 0,04 | 0.09 | в 2,3 раза |
| Николаевский район | 0,06 | 0,17 | в 2,8 раза |
| Советско-Гаванский | 0,03 | 0,11 | в 3,6 раза |

По муниципальным образованиям: Амурский, Николаевский, Комсомольский, Нанайский, Советско-Гаванский, Тугуро-Чумиканский районы отмечено увеличение показателя обоснованных жалоб в диапазоне от 0,12 (Нанайский район) до 3,6 раза (Советско-Гаванский район).

Таблица №4

Снижение показателя обоснованных жалоб в разрезе муниципальных образований края на 1000 застрахованных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальные районы | первый квартал 2021 года,  количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | первый квартал 2022 года,  количество обоснованных жалоб на 1000 застрахованных | Динамика изменений  (уменьшение) |
| Солнечный район | 0,07 | 0,03 | в 2,3 раза |
| Ванинский район | 0,19 | 0,10 | в 1,9 раза |
| г. Хабаровск | 0,07 | 0,06 | в 1,2 раза |
| г. Комсомольск-на-Амуре | 0,12 | 0,10 | в 1,2 раза |
| Бикинский | 0,09 | 0,00 | в 0,09 раза |
| Верхнебуреинский | 0,04 | 0,00 | в 0,04 раза |
| Хабаровский район | 0,03 | 0,00 | в 0,03 раза |
| Район Лазо | 0,02 | 0,00 | в 0,02 раза |

По муниципальным образованиям: г. Хабаровск, г. Комсомольск-на-Амуре, Бикинский, Ванинский, Верхнебуреинский, район Лазо, Солнечный, Хабаровский районы отмечено снижение показателя обоснованных жалоб в диапазоне от – 2,3 (Солнечный район) до – 0,02 раза (район Лазо).

За первый квартал 2022 года, как и в 2021 году не зарегистрировано обоснованных жалоб в Аяно-Майском и районе им. Полины Осипенко.

Без изменений остался показатель обоснованных жалоб: в Охотском районе - 0,14; в Вяземском районе - 0.04; в Ульчском районе - 0,11.

Наибольшее количество обоснованных жалоб зарегистрировано в следующих медицинских организациях:

- по г. Хабаровску: КГБУЗ «ККБ № 1».

- по г. Комсомольску-на – Амуре: КГБУЗ «ГБ № 7» (68,2%).

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

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.

Приложение:

1. Динамика обращений за первый квартал 2021/2022 (Приложение № 1).

1. Жалобы и их причины за первый квартал 2021/2022 г.г. в разрезе муниципальных образований (Приложение № 2).
2. Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб в первом квартале 2022 года (Приложение № 3).

Приложение № 1

Динамика обращений за первый квартал 2021/2022 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды обращений | № стр. | первый квартал 2021 года | | первый квартал 2022 года | | Динамика в сравнении 2021 с 2022 годом |
| абс. | абс. | абс. | % |
| Всего обращений, в том числе: | 1 | 15788 | 100% | 17074 | 100% | +1286 |
| Жалобы | 2 | 151 | 0,95% | 133 | 0,8% | - 18 |
| В том числе обоснованных жалоб | 3 | 91 | 60,3% | 80 | 60,2% | - 11 |
| Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе: | 4 | 15636 | 99,0% | 16941 | 99,2% | +1305 |
| выборе (замене) СМО | 4.1 | 1469 | 9,4% | 600 | 3,5% | - 869 |
| обеспечении полисами ОМС | 4.2 | 9459 | 60,5% | 10568 | 62,4% | +1109 |
| выборе МО | 4.3 | 902 | 5,8% | 1022 | 6,0% | +120 |
| выборе врача | 4.4 | 37 | 0,2% | 82 | 0,5% | +45 |
| организации работы МО, всего, в том числе: | 4.5 | 766 | 4,9% | 1473 | 8,7% | +707 |
| оказании медицинской помощи, всего | 4.6 | 1219 | 7,8% | 1111 | 6,6% | - 108 |
| о проведении профилактических мероприятий | 4.7 | 294 | 1,9% | 243 | 1.4% | - 51 |
| лекарственном обеспечении, всего, в том числе: | 4.8 | 65 | 0,4% | 232 | 1.4% | +167 |
| о проведении консультаций/консилиумов медицинскими работниками национальных медицинских исследовательских центров | 4.9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования | 4.10 | 92 | 0,6% | 93 | 0,5% | +1 |
| при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС | 4.11 | 30 | 0,2% | 44 | 0.3% | +14 |
| о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за: | 4.12 | 94 | 0,6% | 101 | 0,6% | +7 |
| другие | 4.13 | 1209 | 7,7% | 1372 | 8,1% | +163 |
| Предложения | 5 | 1 | 0,006% | 0 | 0 | - 1 |

Приложение № 2 



Приложение № 3

Медицинские организации края, в которых зарегистрировано наибольшее количество жалоб за 1 кв. 2022.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальный район | Медицинская организация | Количество жалоб | Из них обоснованных | % обоснованных жалоб | Причины обоснованных жалоб | | | | |
| Организация работы МО | Отказ в оказании мед. помощи по ОМС | Оказание медицинской помощи | Взимание денежных средств за мед. помощь по ОМС | Прочие |
| г. Хабаровск | КГБУЗ «ККБ № 1» | 16 | 9 | 56,3% |  |  | 9 |  |  |
| г. Комсомольск-на-Амуре | КГБУЗ «ГБ № 7» | 22 | 15 | 68,2% | 1 |  | 14 |  |  |
| Николаевский район | КГБУЗ «Николаевская ЦРБ» | 5 | 5 | 100% |  |  | 5 |  |  |

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

Костина Татьяна Александровна, (4212) 970-346