***Аналитический материал о деятельности по защите прав застрахованных лиц в системе ОМС за первое полугодие 2022г.***

1. **Работа с обращениями граждан**

В единый «Контакт-центр» системы ОМС Республики Дагестан за первое полугодие текущего года поступило 18 476 обращений, что на 30% ниже показателя прошлого года (26 280), в среднем РФ снижение за 1 кв. на 7%.

Обращения за разъяснениями составляют 99,3% (18 350) всех обращений.

Структура, причины и удельный вес обращений за разъяснениями (консультациями), сравнительный анализ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | январь - июнь 2021г. | январь-июнь 2022г. |
| Обращения за разъяснениями, всего, в том числе: | **26 049** | **18 350** |
| Выбор (замена) СМО | 5 277 – 20.3% | 1 011 – 5.5% |
| Обеспечение выдачи полисов | 6 341 – 24.3% | 4 974 – 27.1% |
| Выбор МО | 494 – 2.0% | 659 – 3.6% |
| Выбор врача | 206 – 0.8% | 323 – 1.8% |
| Организация работы МО | 528 – 2.0% | 2 327 – 12.7% |
| Оказание МП, всего, в том числе: | 5 694 – 21.9% | 2 121 – 11.6% |
| сроках ожидания МП | 661 – 11.6% | 664 – 31.3% |
| проведении ЭКО | 63 – 1.1% | 51 – 2.4% |
| при онкологических заболеваниях | 44 – 0.8% | 34 – 1.6% |
| при СС заболеваниях | 16 – 0.3% | 8 – 0.4% |
| при оказании МП несовершеннолетним | 81 – 1.4% | 35 – 1.6% |
| О проведении проф.мероприятий, всего | 2 702 – 10.4% | 3 611 – 19.7% |
| Лекарственное обеспечение, всего, в том числе: | 382 – 1.5% | 373 – 2.0% |
| при оказании МП по профилю «онкология», всего, в том числе: | 22 – 5.8% | 19 – 5.1% |
| Телемедицина | - | 1 – 0.005% |
| Получение МП по БП ОМС вне территории страхования | 448 – 1.7% | 250 – 1.4% |
| При отказе в оказании МП по ОМС | 42 – 0.2% | 21 – 0.1% |
| Взимание денежных средств за МП, в том числе: | 136 – 0.5% | 29 – 0.2% |
| ЛП и расходные материалы | 49 – 36.0% | 23 – 79.3% |
| Другие причины обращений | 3 799 – 14.6% | 2 650 – 14.4% |

***Наблюдается рост обращений граждан, связанных с организацией работы МО в 4,4 раза (с 528 до 2 327, в сравнении с аналогичным прошлым периодом***).

Среди причин обращений граждан, связанных с нарушением их прав на получение бесплатной медицинской помощи, несмотря на снижение их количества, остаются превалирующими вопросы:

-качества оказываемой медицинской помощи, ***а именно сроков ее ожидания****;*

-проведения профилактических мероприятий;

-лекарственного обеспечения;

-выбора МО;

-выбора врача;

-получения МП по БП ОМС вне территории страхования.

Оказываемое гражданам специалистами ТФОМС РД и АО «Макс-М» содействие в получении необходимой медицинской помощи, на этапе обращений за разъяснениями, активно функционирующий в республике трехуровневый институт страховых представителей, уполномоченного в реализации мероприятий по информационному сопровождению граждан на всех этапах получения медицинской помощи, рост информированности граждан по вопросам ОМС, приводит к снижению количества жалоб и обоснованных претензий к медицинским организациям.

Число поступивших жалоб снизилось на 54% (99 против 215), как и число обоснованных жалоб на 46,5% (86 против 1161). А удельный вес обоснованных жалоб от общего количества жалоб вырос на 12% и составил 87% против 74,8% за аналогичный прошлый период (базовый критерий по РД на 2022г. – не менее 67%).

Структура обоснованных жалоб:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | январь-июнь 2021г. | январь-июнь 2022г. |
| Обоснованные жалобы всего,  в том числе по причинам: | 161 | 86 |
| Организация работы МО, всего, в т.ч.: | 45 – 28.0% | 36 – 42.9% |
| материально-техническое обеспечение МО | 1 – 0.6% | 0 |
| Отказ в мед.помощи | 17 – 11.0% | 2 – 5.6% |
| Оказание медицинской помощи, всего, в т.ч:. | 65 – 40.3%: в т.ч. | 36 – 42.9%: в т.ч. |
| при онкологических заболеваниях | 3 – 4.6% | 1 – 2.8% |
| при сердечно-сосудистых заболеваниях | 1 – 1.5% | 0 |
| при оказании МП несовершеннолетним | 10 – 15.3% | 6 – 16.7% |
| нарушение прав на выбор МО | 8 – 5.0% | 0 |
| нарушение прав при выборе врача | 1 – 0.6% | 0 |
| Лекарственное обеспечение всего, в т.ч:. | 13 – 8.0% в т.ч. | 5 – 6.0% в т.ч. |
| при оказании МП по профилю онкология | 3 – 23.0% | 0 |
| на несвоевременное назначение наркотических ЛП | 1 – 7.6% | 0 |
| Взимание денежных средств, в т.ч. за: | 7 – 4.3% | 7 – 8.1% |
| лекарственные препараты и расходные материалы | 5 – 71.4% | 3 – 42.9% |
| Получение МП по базовой программе ОМС за пределами субъекта страхования | 1 – 0.6% | 0 |
| Другие причины обоснованных жалоб | 4 – 2.5% | 0 |

Несмотря на динамику снижения количества претензий граждан к медицинским организациям, обоснованные претензии к организации работы и качеству оказываемой медицинской помощи сохраняют лидирующие позиции и значительно превалируют в структуре жалоб.

ТФОМС РД ежемесячно направляет информацию по обращениям граждан, обоснованным жалобам и результатам социологических опросов в Минздрав РД, руководителям МО, АО «Макс-М» для принятия мер по повышению эффективности взаимодействия участников ОМС, недопущению обоснованных жалоб и повышение доступности и качества оказываемой медицинской помощи. Также данная информация направляется директорам филиалов ТФОМС РД, размещается на официальном сайте ТФОМС РД и в СМИ.

Количество обоснованных жалоб от общего количества жалоб, урегулированных в досудебном порядке составило 96,5% (83), 3 жалобы по инициативе застрахованных лиц направлены ТФОМС РД на рассмотрение в судебные инстанции.

Количество жалоб, рассмотренных специалистами ТФОМС РД и АО «Макс-М» с материальным возмещением гражданам ***медицинскими организациями***, необоснованно затраченных денежных средств, при получении медицинской помощи составило 13 (15,5%), сумма возмещения составила 404 524 руб., что в 2,5 раза больше, чем за прошлый аналогичный период (157 454 руб.).

Таблица (жалобы в разрезе МО).

По количеству обоснованных жалоб среди МО клинического уровня за указанный период лидируют:

- ГБУ РД «РКБ» (5 жалоб)

- ГБУ РД «РКБСМП» (4 жалобы)

- ГБУ РД «ГКБ» (3 жалобы);

по городским и районным:

- ГБУ РД «Хасавюртовская ЦГБ» (7 жалоб)

- ГБУ РД «Карабудахкентская ЦРБ» (5 жалоб)

- ГБУ РД «Каякентская ЦРБ» (4 жалобы)

- ГБУ РД «Избербашская ЦГБ» (3 жалобы)

- ГБУ РД «Даг-Огнинская ЦГБ» (3 жалобы)

- ГБУ РД «Бабаюртовская ЦРБ» (3 жалобы)

**2. Изучение удовлетворенности доступностью и качеством оказываемой медицинской помощи**

Средний показатель удовлетворенности доступностью и качеством оказываемой медицинскими организациями медицинской помощи по всем условиям ее оказания, по результатам социологических опросов за указанный период составил 87,4%, что примерно на уровне прошлого аналогичного периода, с незначительным ростом, за счет роста удовлетворенности работой скоропомощной службы, при этом наблюдается некоторое снижение показателей по остальным условиям оказания медицинской помощи:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | январь-июнь2021г. | январь-июнь2022г. |
| Количество опрошенных. | 10 358 | 12 483 |
| удовлетворены КМП | 8 972 (86.6%) | 10 917 (87.4%) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность стационарной мед.помощью | 86.0% | 85.4% |
| Удовлетворенность стационарно-замещающей мед. помощью | 88.6% | 87.9% |
| Амбулаторной помощью | 86.1% | 85.5% |
| Вне медицинской организации | 89.1% | 95.5% |

Таблицы (удовлетворенность в разрезе МО)

Рядом городских и районных медицинских организаций не достигнут целевой критерий удовлетворенности доступностью и качеством оказываемой медицинский помощи, установленный территориальной программой государственных гарантий по ОМС на 2022г., в связи с чем в данных МО в третьем квартале будет проводится углубленный соцопрос, позволяющий выявить причины неудовлетворенности и уровень информированности граждан по вопросам ОМС (Таблица).

1. **Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Информирование застрахованных | январь-июнь 2021г. | январь-июнь 2022г. |
| Индивидуальное проинформированы | 439 688 | 412 390 |
| Публично проинформированы, всего, в т.ч. посредством: | 1 476 | 1 801 |
| статьи в СМИ | 183 | 186 |
| выступления на радио | 6 | 4 |
| выступления на ТВ | 45 | 44 |
| выступления в коллективах, всего, из них: | 731 | 721 |
| о прохождении проф.осмотров | 444 | 429 |
| о формировании здорового образа | 287 | 292 |
| стенды в МО | 183 | 313 |
| интернет-ресурсы | 183 | 533 |

ТФОМС РД и АО «Макс-М» активно развивают информационную деятельность по всем ее направлениям и видам. Эффективно используются наиболее популярные соцсети (инстаграм, телеграм, в контакте, фейсбук) и СМИ, регулярно проводятся встречи в коллективах по актуальным вопросам ОМС и деятельности по защите прав застрахованных лиц. На местном ТВ ежедневно транслируются ролики ФФОМС о работе страховых представителей в системе ОМС, а также ТФОМС РД о работе «Контакт-центра» системы ОМС республики.Информационные материалы ТФОМС РД о деятельности по защите прав размещены на официальном сайте ФФОМС в разделе «Региональные новости».

**Выводы:**

Несмотря на динамику, осуществляемой ТФОМС РД, его филиалов, АО «Макс-М» деятельности по защите прав застрахованных лиц в системе ОМСреспублики по всем ее направлениям, многолетнее функционирование института страховых представителей АО «Макс-М», обеспечивающего информационное сопровождение застрахованных на всех этапах оказания медицинской помощи, рост информированности граждан по вопросам ОМС, снижению количества обоснованных претензий к медицинским организациям, за счет оказания содействия гражданам на этапе обращения за разъяснениями в единый «Контакт-центр» системы ОМС, активной информационной деятельности, вопросы необходимости более эффективного взаимодействия участников системы ОМС на местах имеют место быть. В этой связи повышается мотивация института страховых представителей, его связующей с медицинскими организациями роли, направленной на пациенториентированную модель здравоохранения и обеспечение законных прав граждан, а также эффективной и мотивированной реализации возложенных государством задач.

Начальник отдела

защиты прав застрахованных лиц Э.А.Бакриева