*Начальник отдела защиты прав*

*застрахованных лиц ТФОМС РД*

*Э.А.Бакриева*

***Анализ по работе с обращениями граждан, результатов социологических опросов удовлетворенности граждан доступностью и качеством работы медицинских организаций за 2023год.***

Обращения граждан поступают на круглосуточные горячие линии единого «Контакт-центра» ТФОМС РД (порядка 65-70% от общего количества обращений) системы ОМС и АО «Макс-М», в отделы защиты прав застрахованных в очном порядке, на адреса почты, электронные адреса, на официальные сайты, на аккаунты социальных сетей.

За 2023 год количество поступивших в ТФОМС РД и филиал страховой медицинской организации АО «Макс-М» обращений граждан составило

48 032, что на 15,3% выше показателя аналогичного периода прошлого года (40 665). За указанный период специалистами ТФОМС РД и АО «Макс-М» рассмотрены 585 письменных обращения граждан, включая жалобы, из которых 172 рассмотрены ТФОМС РД, что в 2,2 раза выше показателя 2022г.

Динамика роста обращений за последние годы обусловлена ростом обращений за разъяснениями, преимущественно связанных с доступностью и качеством оказываемой медицинской помощи, при рассмотрении которых гражданам оказывается содействие в экстренном разрешении проблем с получением необходимой медицинской помощи, что предупреждает рост обоснованных претензий граждан и применение экономических санкций к медицинским организациям по вопросам:

*-сроки ожидания медицинской помощи (в том числе онкологической, при болезнях сердечно-сосудистой системы);*

*-вопросы выбора медицинской организации;*

*-вопросов лекарственного обеспечения, в том числе пациентов с онкологическими заболеваниями;*

*-взимания денежных средств, в том числе за лекарственные средства и расходные материалы;*

*-связанные с несоблюдением медицинскими организациями порядков маршрутизации пациентов для получения медицинской помощи и лабораторно-диагностических исследований в иные медицинские организации всех форм собственности, функционирующих в системе ОМС, при отсутствии таковых в поликлинике по месту прикрепления (преимущественно таких видов исследований как КТ, МРТ, МСКТ с контрастированием);*

*-несоблюдением порядка прикрепления населения;*

*-связанным с получением плановой медицинской помощи, вызова врача на дом, при выборе медицинской организации не по территориальному признаку, в том числе медицинских организаций иных форм собственности, имеющих прикрепленное население и др.*

С ростом информированности граждан по вопросам получения медицинской помощи в рамках ОМС участились обращения, связанные с предоставлением информации об оказанных медицинских услугах и их стоимости, а также о недостоверных данных об оказанных медицинских услугах, размещенных на портале Государственных услуг. Подобные обращения поступают, в том числе и от граждан, застрахованных в других субъектах РФ. В этой связи, просим принять меры по недопущению представления медицинскими организациями сведений **о не оказанной медицинской помощи**, во избежание медицинскими работниками уголовной ответственности. За указанный период поступило 115 обращения граждан о перечне оказанной им медицинской помощи и ее стоимости.

Существенные сложности в доступности оказываемой медицинской помощи населению республики создает отсутствие по настоящее время порядка маршрутизации пациентов для получения необходимых лабораторно-диагностических исследований и специализированной медицинской помощи, с учетом **всех** медицинских организаций, включая иных форм собственности, реализующих Территориальную программу ОМС (ТП ОМС), в соответствии с определенными плановыми объемами, **что приводит к превышению сроков ожидания медицинской помощи, утвержденных ТП ОМС, либо застрахованные вынуждены получать ее на платной основе**.

*Структура и доля (в структуре) обращений за разъяснениями, связанных с нарушением прав граждан*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***2023г.*** | ***2022г.*** | ***прирост %*** |
| *Обращения за разъяснениями всего, в том числе:* | 47 875 | 40 434 | **15,5** |
| *выбор медицинской организации* | 1493(3,1%) | 1073(2,6%) | **28** |
| *выбор врача* | 389(0,8%) | 378(0,9%) | **2,8** |
| *организация работы МО* | 3812(8%) | 2721(6,7%) | **28,6** |
| *качество оказания медицинской помощи, в т.ч.* | 4936(10,3%) | 4639(11,4%) | **6** |
| *сроки ожидания МП* | 1024(20,7%) | 1143(24,6%) | -10,4 |
| *проведение ЭКО* | 75(1,5%) | 55(1,1%) | **26,6** |
| *при онко* | 76(1,5%) | 67(1,4%) | **11,8** |
| *при ССЗ* | 176(3,5%) | 30(0,6%) | **83** |
| *приХНИЗ* | 11 | - |  |
| *при оказании медицинской помощи несовершеннолетним* | 74(1,4%) | 94(2%) | -21,2 |
| *лекарственное обеспечение, в т.ч.* | 533(1,1%) | 529(1,3%) | **1** |
| *при онко* | 76(14,2%) | 33(6,2%) | **56,5** |
| *при отказе в оказании медицинской помощи* | 29 | 29 | = |
| *взимание денежных средств, в т.ч.:* | 95 | 38 | **60** |
| *за ЛС и расходники* | 63(66,3%) | 29(76,3%) | **54** |
| *о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости* | 72 | - |  |
| *о порядке направления и порядке оказания медицинской помощи за пределами страхования* | 1271(2,6%) | 421(1%) | **67** |
|  |  |  |  |

Количество поступивших письменных жалоб граждан составило 157, что ниже показателя 2022г. на 32% (231). Динамика снижения жалоб обусловлена **тем, что устные жалобы разрешаются на этапе обращения.**

Признаны обоснованными 132 жалоб, что ниже показателя прошлого периода на 31,6% (193). Удельный вес обоснованных жалоб составил 84% от общего количества жалоб, с ростом на 0,5% (целевой критерий по Республике Дагестан на 2023 год – не менее 67%).

Несмотря на тенденцию к снижению количества обоснованных претензий граждан к медицинским организациям, в структуре, как и в прошлые периоды, основную дефектуру составляют жалобы:

-на организацию работы МО - 55 (41,6%), в т.ч.:

-на сроки ожидания инструментальных, лабораторно-диагностических исследований, КТ, МРТ – 4(7,2%)

-на этику и деонтологию -1(2%)

-на качество оказываемой медицинской помощи – 47 (35,6%), в т.ч.:

-по профилю онкология – 1(2,1%)

-при летальном исходе – 3(6,3%)

-при проведении медицинской реабилитации – 1(2,1%)

-при болезнях системы кровообращения – 1(2,1%)

-при оказании медицинской помощи несовершеннолетним – 10 (21,2%)

-на отказ в оказании медицинской помощи – 1(0,7%)

-на взимание денежных средств – 12(9%), в т.ч. за:

-лекарственные препараты и расходные материалы – 4(33,3%)

-на нарушение прав на выбор медицинской организации – 3(2,2%), с ростом на 33,3% (2)

-на лекарственное обеспечение – 6(4,5%)

-на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах -8(6%).

По результатам проведенных экспертных мероприятий к медицинским организациям применены экономические санкции. Сумма средств, возмещенная гражданам медицинскими организациями необоснованно затраченных ими при получении медицинской помощи в рамках ОМС составила 535 314 руб., что на 18% больше, чем за 2022г. (440 045 руб.).

Количество обоснованных жалоб от общего количества жалоб, урегулированных в досудебном порядке, составило 98,5%, 2 жалобы при содействии ТФОМС РД направлены на рассмотрение в судебные инстанции, в связи с отказом медицинскими организациями возместить гражданам необоснованно затраченные денежные средства при получении медицинской помощи в рамках ОМС на досудебном этапе.

Обоснованные жалобы в разрезе МО прилагаются.

Как показывает анализ результатов проводимой работы по направлениям деятельности защиты прав застрахованных лиц, причины поступающих обращений и жалоб граждан, неудовлетворенности доступностью и качеством оказываемой медицинской помощи, идентичны.

Так, в соответствии с приказам ФФОМС от 28.04.2023г. № 76 «Об утверждении Методики проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по ОМС лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций» по результатам анализа проведенных в 2023 году опросов граждан из 5416 респондентов, получивших амбулаторное и стационарное лечение в медицинских организациях республики в рамках ОМС удовлетворенность деятельностью медицинских организаций выразили в среднем 87%.

- удельный вес неудовлетворенных оказываемой амбулаторной помощью граждан, в среднем с июня по декабрь текущего года составил 12,8%, с максимальным за сентябрь месяц – 16,1%. Среди причин неудовлетворенности:

- доступность работы узких специалистов;

-длительные сроки ожидания консультаций врачей специалистов и проведения диагностических и лабораторных исследований.

Перечень медицинских организаций с наименьшими показателями удовлетворенности:

ГБУ РД «П№2», ГБУ РД «П№5», ГБУ РД «П№7», ГБУ РД «П№8», ГБУ РД «П№9»

ГБУ РД «Акушинская ЦРБ»

ГБУ РД «Ахтынская ЦРБ»

ГБУ РД «Бабаюртовская ЦРБ»

ГБУ РД «Белиджинская УБ»

ГБУ РД «Ботлихская ЦРБ»

ГБУ РД «Буйнакская ЦРБ»

ГБУ РД «Гергебильская ЦРБ»

ГБУ РД «Дербентская ЦГБ»

ГБУ РД «Избербашская ЦГБ»

ГБУ РД «Казбековская ЦРБ»

ГБУ РД «Карабудахкентская ЦРБ»

ГБУ РД «Каякентская ЦРБ»

ГБУ РД «Каспийская ЦГБ»

ГБУ РД «Кизлярская ЦГБ»

ГБУ РД «Кизилюртовская ЦРБ»

ГБУ РД «Кизилюртовская ЦГБ»

ГБУ РД «Кулинская ЦРБ»

ГБУ РД «Кумторкалинская ЦРБ»

ГБУ РД «Курахская ЦРБ»

ГБУ РД «Левашиская ЦРБ»

ГБУ РД «Ногайская ЦРБ»

ГБУ РД «С-Стальская ЦРБ»

ГБУ РД «Табасаранская ЦРБ»

ГБУ РД «Тарумовская ЦРБ»

ГБУ РД «Хасавюртовская ЦРБ»

ГБУ РД «Цунтинская ЦРБ»

ГБУ РД «Ю-Сухокумская ЦГБ

- неудовлетворенность стационарной медицинской помощью выразили 11% опрошенных респондентов за период июнь - декабрь 2023г. Среди причин наибольший показатель:

- обеспечение лекарственными препаратами и расходными материалами - 38%.

- длительные сроки ожидания плановой госпитализации отметили 14,7% опрошенных лиц.

Перечень медицинских организаций с наименьшими показателями удовлетворенности:

ГБУ РД «Акушинская ЦРБ

ГБУ РД «Бабаюртовская ЦРБ»

ГБУ РД «Ботлихская ЦРБ»

ГБУ РД «Буйнакская ЦРБ»

ГБУ РД «Буйнакская ЦГБ»

ГБУ РД «Дербентская ЦГБ»

ГБУ РД «Избербашская ЦГБ»

ГБУ РД «Казбековская ЦРБ»

ГБУ РД «Карабудахкентская ЦРБ»

ГБУ РД «Каякентская ЦРБ»

ГБУ РД «Каспийская ЦГБ»

ГБУ РД «Кизлярская ЦГБ»

ГБУ РД «Кизилюртовская ЦРБ»

ГБУ РД «Кизилюртовская ЦГБ»

ГБУ РД «Кумторкалинская ЦРБ»

ГБУ РД «Кочубейская МСЧ»

ГБУ РД «Левашиская ЦРБ»

ГБУ РД «Магарамкентская ЦРБ»

ГБУ РД «Рутульская ЦРБ»

ГБУ РД «Сергокалинская ЦРБ»

ГБУ РД «Ногайская ЦРБ»

ГБУ РД «Перинатальный центр г. Хасавюрт»

ГБУ РД «Табасаранская ЦРБ»

ГБУ РД «Тарумовская ЦРБ»

ГБУ РД «Тляратинская ЦРБ»

ГБУ РД «Хасавюртовская ЦРБ»

ГБУ РД «Чародинская ЦРБ»

ГБУ РД «ЦГБ Даг. Огни»

ГБУ РД «Цунтинская ЦРБ»

ГБУ РД «Цумадинская ЦРБ»

ГБУ РД «Шамильская ЦРБ»

ГБУ РД «Хасавюртовская ЦГБ»

ГБУ РД «РКБ»

ГБУ РД «РКБ№2»

ГБУ РД «ГКБ №1»