**23.03.2021. Итоги – 2020: оказание медицинской помощи онкологическим больным и работа с обращениями граждан**

Реализация на территории Челябинской области федерального проекта «Борьба с онкологическими заболеваниями» позволила увеличить финансирование данного направления за счет средств обязательного медицинского страхования, расширила возможности использования высокоэффективных схем лечения онкозаболеваний. Особое внимание в системе ОМС уделяется также контролю соблюдения сроков, качества и условий оказания медицинской помощи онкологическим больным и пациентам с подозрением на злокачественные новообразования.

На заседании координационного совета по обеспечению и защите прав граждан в сфере обязательного медицинского страхованиядиректор регионального ТФОМС **Агата Ткачева** представила анализ деятельности медицинских организаций в части оказания онкологической помощи в 2020 году.

Согласно Федеральному проекту «Борьба с онкологическими заболеваниями» программой госгарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в 2020 году установлены нормативы финансовых затрат на оказание медицинской помощи по профилю «онкология»: в условиях круглосуточного стационара – 100,9 тысяч рублей, в дневном стационаре – 77,7 тысяч. Нормативы финансирования, установленные в Челябинской области, превышают показатели программы госгарантий и составляют 111,4 тысяч для круглосуточного стационара, 86,3 тысяч – для дневного, и при этом выше аналогичных показателей 2019 года (85 и 78,5 тысяч рублей соответственно). Размер фактического финансирования по профилю «онкология» в 2020 году составил 5,8 млрд. рублей, или 94% от годового финансового норматива, установленного программой госгарантий.

В объемах по видам лечения в круглосуточном стационаре наибольшая доля приходится на лекарственную терапию (химиотерапию) – 65%; лучевая терапия проводилась 6% пациентов, хирургическое лечение -14%, в 2% случаев применялось сочетание лучевой и лекарственной терапии. В дневных стационарах ведущее место также занимает лечение с использованием химиотерапии - 89%, лучевая терапия проведена в 6% случаев, хирургическое лечение - 1,4%.

В среднем по УРФО лекарственная терапия (круглосуточные и дневные стационары) составляет 70% в общей структуре онкологической помощи. При этом Челябинская область находится в числе лидеров среди субъектов РФ по использованию схем лекарственной терапии. Так, в условиях дневного стационара применение схем химиотерапии выше среднего показателя по РФ на 12%, в круглосуточном – на 18%. Количество применяемых схем в сравнении с 2019 годом увеличилось в круглосуточном стационаре с 254 до 263, в дневном – с 236 до 299.

В общем объеме хирургических операций наибольшее количество выполнено Челябинским областным центром онкологии и ядерной медицины (свыше 40%), дорожной клинической больницей ОАО РЖД (10%) и областным онкологическим диспансером №2 (9%) при злокачественных новообразованиях почек и мочевыделительной системы (15%), кишечника и анальной области (15%), молочной железы (14%).

Значимым разделом работы по обеспечению качества оказания медицинской помощи пациентам с онкологическими заболеваниями является проведение экспертного контроля. В 2020 году было проведено более 106 тысяч экспертиз, что на 10 тысяч превышает показатель 2019 года. Как подчеркнула Агата Ткачева, приоритетными направлениями контрольно-экспертных мероприятий по профилю «онкология» обозначены соблюдение сроков оказания медицинской помощи, процент впервые выявленных онкологических заболеваний при проведении диспансеризации и профосмотров и количество пациентов с подтвержденным диагнозом, взятых на диспансерное наблюдение. Так, число впервые выявленных онкологических заболеваний при проведении профмероприятий составляет 3%, что обусловлено приостановкой в 2020 году диспансеризации и профосомотров по причине распространения коронавирусной инфекции; диспансерное наблюдение установлено для 89% пациентов с подтвержденным онкологическим диагнозом.

По словам директора фонда, важнейшим направлением при проведении экспертных мероприятий по оказанию помощи пациентам с онкологическими заболеваниями является обеспечение страховыми компаниями 100% проведения целевых экспертиз по применению полихимиотерапии, строгого соответствия объемов, сроков и порядка экспертиз действующему законодательству.

Одним из важнейших направлений работы ТФОМС и страховых медицинских организаций является защита прав застрахованных лиц, в частности, работа с обращениями. В системе ОМС Челябинской области налажено несколько каналов обратной связи с гражданами: прием обращений через почтовые отправления, интернет-приемную на сайте территориального фонда и единый контакт-центр 8-800-300-10-03.

Как рассказала начальник отдела по защите прав застрахованных граждан ТФОМС Челябинской области **Маргарита Пронина**, в 2020 году общее число обращений в фонд и страховые медицинские организации составило 136313, что выше показателя 2019 года на 1,8%. Из общего количества обращений 4985 (3,8%) поступили в территориальный фонд, 131328 (96,2%) – в страховые компании.

Работа с устными обращениями граждан, как правило, возложена на страховых представителей - специалистов страховой медицинской организации, осуществляющих информационное сопровождение застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи. В 2020 году наблюдается снижение количества устных обращений к страховым представителям, что связано с ограничениями, введенными из-за пандемии COVID-19.

Вместе с тем,  граждане стали активнее обращаться на номер единого контакт-центра в сфере ОМС Челябинской области 8 800 300 10 03: общее число обращений составило 103 269, что в сравнении с 2019 годом выше на 20% или на 17 206. Рост обусловлен, в том числе, временной приостановкой деятельности страховых представителей в медицинских организациях в период ковидных ограничений, вопросами по теме COVID-19 (3289) и возросшем на треть по сравнению с 2019 годом количеством обращений, касающихся обеспечения полисами ОМС (40 652).

Кроме того, в структуре обращений в контакт-центр лидирующее место занимают вопросы оказания медицинской помощи (помощь при онкологических и сердечно-сосудистых заболеваниях, проведение профилактических мероприятий, сроки ожидания медицинской помощи и т.п.): в 2020 году за разъяснениями и помощью граждане обращались 23 658 раз.

Контакт-центр также принимает обращения «Горячей линии» Минздрава России: вопросы, находящиеся в компетенции сферы обязательного медицинского страхования, переводятся на специалистов страховых медицинских организаций или ТФОМС Челябинской области. Всего за 2020 год учтено 202 обращения.

В 2020 году в СМО и ТФОМС поступило 2318 письменных обращений, что выше аналогичного показателя 2019 г. на 9,9%, из них 940 жалоб (364 обоснованных) и 1378 обращений за разъяснениями.

В 2020 году непосредственно специалистами ТФОМС рассмотрено 782 обращения. 340 из них составили жалобы (в том числе 117 обоснованных), 442 – обращения за разъяснениями, касающиеся оказания медицинской помощи, работы медицинских организаций, обеспечения лекарствами и т.д. При этом по теме COVID-19 в фонд поступило 147 письменных обращений по 116 пациентам.