İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinin

2023-cü il üzrə fəaliyyətinə dair

HESABAT

Mündəricat

1. **Giriş**..3
2. **Normativ hüquqi aktlar**...5
3. **Tibbi statistik göstəricilər**...7
4. **Maliyyə hesablamaları və nəticələri**...10
5. **İctimaiyyətlə əlaqələr**...12
6. **Vətəndaş müraciətlərinə baxılması** 20
7. **Beynəlxalq əməkdaşlıq** 25
8. **Monitorinq və regionlarla iş**...26

1. Giriş

Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabineti yanında İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 15 fevral tarixli 765 nömrəli Fərmanına əsasən fəaliyyətə başlamış, 2016-cı il 24 noyabr tarixli 1125 nömrəli Fərmanı ilə onun əsasında "İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi" (bundan sonra – Agentlik) publik hüquqi şəxsi yaradılmışdır.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 29 noyabr tarixli 1127 nömrəli və 2018-ci il 16 fevral tarixli 1830 nömrəli Fərmanlarına əsasən 2017-ci ildən 2019-cu ilədək Agentlik tərəfindən icbari tibbi sığorta (bundan sonra – İTS) pilot layihə şəklində Mingəçevir, Yevlax və Ağdaş rayonlarında həyata keçirilmişdir.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2020-ci il 31 mart tarixli 979 nömrəli Fərmanına və Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2020-ci il 10 aprel tarixli 136 nömrəli Qərarına əsasən 2020-ci il ilin yanvar ayından Agentlik tərəfindən İTS Mingəçevir şəhərində, Qusar, Xaçmaz, Quba, Şabran, Siyəzən, Xızı, Qobustan, İsmayıllı, Ağsu, Şamaxı, Balakən, Zaqatala, Qax, Şəki, Oğuz, Qəbələ, Göyçay, Ucar, Zərdab, Kürdəmir, Yevlax və Ağdaş rayonlarında həyata keçirilmişdir. 2021-ci ilin yanvar ayından etibarən Gəncə, Naftalan və Şirvan şəhərlərində, Qazax, Ağstafa, Tovuz, Şəmkir, Gədəbəy, Daşkəsən, Samux, Göygöl, Goranboy, Xocalı, Beyləqan, Xocavənd, Ağcabədi, Laçın, Bərdə, Füzuli, Ağdam, Tərtər, Kəlbəcər, Astara, Lənkəran, Lerik, Yardımlı, Masallı, Cəlilabad, Neftçala, Biləsuvar, Cəbrayıl, Salyan, İmişli, Saatlı, Sabirabad və Hacıqabul rayonlarında, 2021-ci ilin aprel ayından etibarən isə İTS-in tətbiqi Bakı, Sumqayıt, Xankəndi şəhərlərində, Abşeron, Qubadlı, Zəngilan və Şuşa rayonlarında həyata keçirilmişdir.

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2018-ci il 20 dekabr tarixli 418 nömrəli Fərmanına əsasən Agentlik tərəfindən "Tibbi Ərazi Bölmələrini İdarəetmə Birliyi" publik hüquqi şəxs (bundan sonra – TƏBİB) yaradılmışdır və Azərbaycan Respublikası Səhiyyə Nazirliyinin tabeliyindəki dövlət səhiyyə sisteminə daxil olan tibb müəssisələri (müəyyən istisnalarla) 2020-ci ilin yanvar ayından TƏBİB-in tabeliyinə verilmişdir.

Əhalinin sağlamlığının qorunması sahəsində həyata keçirilən tədbirlərin effektivliyini artırmaq, səhiyyə sisteminin maliyyə dayanıqlığını və vətəndaşların keyfiyyətli səhiyyə xidmətlərinə əlçatanlığını təmin etmək məqsədilə Azərbaycan Respublikası Prezidenti 13 may 2022-ci il tarixində fərman imzalamışdır. Fərmana əsasən TƏBİB-in fəaliyyətinə ümumi rəhbərliyi və nəzarəti Azərbaycan Respublikası Prezidentinin vəzifəyə təyin və vəzifədən azad etdiyi sədrdən və digər 4 üzvdən ibarət Müşahidə Şurası həyata keçirir.

Hazırki təqdim edilən hesabat Agentliyin 2023-cü il üzrə fəaliyyəti haqqındadır.

2. Normativ hüquqi aktlar

1. “Tibbi sığorta haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 16-4.4-1-ci maddəsinə əsasən Qanununun 15-28.3-cü və 15-28.4-cü maddələrində bəhs edən sığortaolunan ilkin tibbi-sanitariya yardımına müraciət etmədən birbaşa ambulator-poliklinik, laborator, funksional-diaqnostik tibbi xidmətlərdən istifadə etdikdə o cümlədən icbari tibbi sığorta çərçivəsində tibbi xidmətlərdən istifadə etmək məqsədilə yönləndirildiyi tibbi ərazi bölməsindən kənar yerləşən dövlət tibb müəssisəsinə müraciət etdikdə müştərək maliyyələşmə məbləğinin ödəməsinin ***2023-cü il yanvarın 1-dən qüvvəyə minməsi*** müəyyən edilmişdir. Həmin ***Qanuna 2023-cü il 1 fevral tarixli 801-VIQD Qanunla*** edilmiş dəyişikliyə əsasən həmin müddət 1 il uzadılaraq bu (15-28.3-cü və 15-28.4-cü) maddələrin tətbiq edilməsi ***2024-cü il yanvarın 1-dən*** nəzərdə tutulmuşdur.

2. “Tibbi sığorta haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 2.1-ci maddəsinə ***2023-cü il 6 iyul tarixli 951-VIQD nömrəli*** Qanunla edilmiş dəyişikliyə əsasən “Tibbi sığorta haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinin tətbiq dairəsinə “*Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunundan,*” sözlərindən ibarət qanunvericilik əlavə edilmişdir.

3. “Tibbi sığorta haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 16-4.4-1-ci və 16-4.5-ci maddələrinə əsasən Qanununun 15-28.3-cü və 15-28.4-cü maddələrində bəhs edən sığortaolunan ilkin tibbi-sanitariya yardımına müraciət etmədən birbaşa ambulator-poliklinik, laborator, funksional-diaqnostik tibbi xidmətlərdən istifadə etdikdə o cümlədən icbari tibbi sığorta çərçivəsində tibbi xidmətlərdən istifadə etmək məqsədilə yönləndirildiyi tibbi ərazi bölməsindən kənar yerləşən dövlət tibb müəssisəsinə müraciət etdikdə müştərək maliyyələşmə məbləğinin ödəməsinin, habelə Qanunun 15-2.2.4-cü maddəsində nəzərdə tutulmuş digər sığortaolunanlar üzrə illik sığorta haqqının dərəcəsi minimum aylıq əməkhaqqının 48 faizi həcmində olmaqla sığorta haqlarının yığımının ***2024-cü il yanvarın 1-dən qüvvəyə minməsi*** müəyyən edilmişdir. Həmin Qanuna ***2023-cü il 5 dekabr tarixli 1045-VIQD nömrəli Qanunla*** edilmiş dəyişikliyə əsasən həmin müddət 1 il uzadılaraq bu (15-28.3-cü, 15-28.4-cü və 15-10.1.5-ci) maddələrin tətbiq edilməsi ***2025-ci il yanvarın 1-dən*** nəzərdə tutulmuşdur.

4. Nazirlər Kabinetinin 10 yanvar 2020-ci il tarixli 5 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş “İcbari tibbi sığorta üzrə Xidmətlər Zərfi”ndə dəyişiklik edilməsi barədə ***4 avqust 2023-cü il tarixli 263 nömrəli qərarına əsasən*** İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən xidmətlər zərfində dəyişikliklər edilərək tibbi xidmətlərin sayı və çeşidi artırılıb, eləcə də bəzi xidmətlərin qiyməti yenilənmişdir. Belə ki, Nazirlər Kabineti tərəfindən təsdiq edilən "İcbari tibbi sığorta üzrə Xidmətlər Zərfi"nə 794 sayda yeni tibbi xidmət əlavə edilib. Nəticədə Xidmətlər Zərfindəki tibbi xidmətlərin sayı 3344-ə çatdırılıb. Bu xidmətlərin 33-ü invaziv radioloji, 43-ü ambulator, 200-ü laborator, 522-si isə stasionar tibbi xidmətlərdir. Yeni xidmətlər sırasına vətər, əzələ, sümük iliyi, böyrək və qaraciyər transplantasiyası əməliyyatları da əlavə olunub.

3. Tibbi statistik göstəricilər

Hesabat dövründə dövlət tibb müəssisələrinə 5,0 milyon şəxs 22 milyondan çox müraciət edib. Bu o deməkdir ki, ölkə əhalisinin 50%-i icbari tibbi sığortadan yararlanıb. İcbari Tibbi Sığortanın tətbiq olunduğu tibb müəssisələri üzrə 2023-cü il ərzində **33%-i** (**1 664 080**) uşaq olmaqla (0-17 yaş) **5 011 538** vətəndaş tibbi xidmətlərdən faydalanmışdır. 2022-ci il ilə müqayisədə bu göstərici **10%** artmışdır.

İcbari tibbi sığortanın tətbiqi ilə tibb müəssisələrində icra olunan cərrahiyyə əməliyyatların sayında da artım müşahidə olunur. 2022-ci il ilə müqayisədə 2023-cü ildə cərrahi əməliyyatların sayı **10%** artmışdır.

№	Göstəricilər	2022	2023
1	Əhalinin sayı	10 156 400	10 127 145
2	Həkimlərin sayı	17 158	16 723
3	Orta tibb işçilərinin sayı	39 284	36 728
4	Həkimə gəlişlərin sayı, profilaktiki gəlişlər daxil olmaqla	27 666 955	34 383 940
5	Stasionar qəbul	464 115	454 868
	Evə yazılan xəstələrin sayı	447 965	444 660
	Evə yazılan xəstələr tərəfindən keçirilən çarpayı günlərinin sayı	2 262 655	2 122 519
	Evə yazılan xəstələrin çarpayıda keçirdiyi günlərin orta sayı	5,1	4,8
6	Cərrahi əməliyyatların sayı	179 199	191 569
7	Çarpayıların sayı	20 588	18 651
8	Çarpayıdan istifadə olunma əmsalı	32%	31%

*Tibb müəssisələri üzrə Hemodializ şöbəsinin tibbi statistik məlumatları hesablamalara daxil deyil.

2023-cü ildə İcbari tibbi sığortanın tətbiq edildiyi inzibati ərazilər üzrə hemodializə dair statistik məlumatlar

	Göstəricilər	**2022**	**2023**
1	Dializ aparatlarının sayı	729	707
2	Keçirilmiş hemodializlərin sayı	453 763	497 000

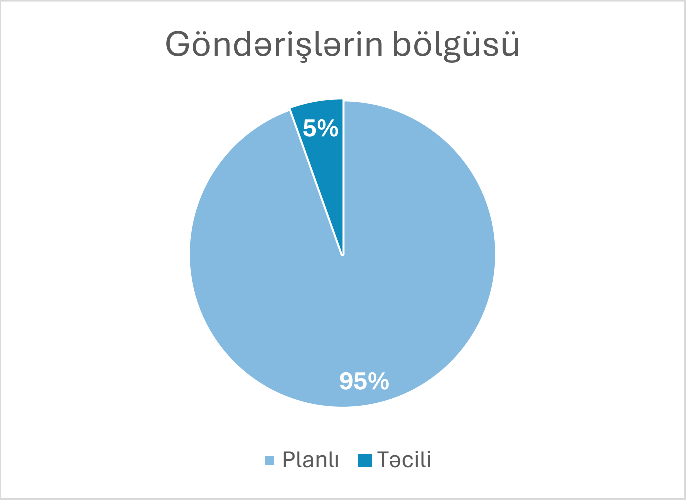
Hesabat dövrü ərzində Bakı tibbi ərazi bölməsi (bundan sonra – TƏB) üzrə cərrahi əməliyyatların sayı ümumi TƏB-lər üzrə göstəricilərin **42%**-ni təşkil etmişdir. Əsas cərrahi əməliyyatlar qadın cinsiyyət üzvləri üzərində aparılan əməliyyatlar, mamalıq prosedurаları və həzm sistemində aparılan əməliyyatlar təşkil etmişdir. Buna dair məlumat aşağıdakı qrafikdə əks olunmuşdur. 2023-cü ildə ölkə üzrə olan tibb müəssisələrində evə yazılanların çarpayıda keçirdiyi günlərin orta sayı ötən ilə nisbətən 6% azalaraq 4.8 gün təşkil etmişdir.

Tibb müəssisələrinin maddi texniki bazasının yaxşılaşdırılması məqsədi ilə hesabat ili ərzində **80 ədəd** təcili tibbi yardım avtomobillərinin və daşınmaların effektivliyinin təmin edilməsi məqsədi ilə yeni yük avtomobillərinin satın alınması həyata keçirilmişdir.

İTS-nin tətbiqi nəticəsində vətəndaşların tibbi xidmətlərə əlçatanlığının artması təcili və təxirəsalınmaz tibbi yardım çağırışlarının ümumi sayında da öz əksini tapmışdır. Belə ki, 2023-cü ildə İTS-nin tətbiq edildiyi inzibati ərazilərdəki TƏBİB-in tabeliyinə verilmiş tibb müəssisələrində **1 540 696** təcili və təxirəsalınmaz tibbi yardım çağırışı olmuşdur. Bakı TƏB üzrə çağırışların sayı digər aidiyyəti TƏB-lər üzrə ümumi göstəricilərin **47%**-ni təşkil etmişdir.

Sığortaolunanların Xidmətlər Zərfi çərçivəsində tibbi xidmətlərə əlçatanlığını yüksəltmək məqsədilə 2023-cü il ərzində Agentlik 44 özəl tibb müəssisəsi ilə müqavilə bağlamış və bununla da, Agentliyin müqavilə bağladığı özəl tibb müəssisələrinin sayı 154-ə yüksəlmişdir. 2021-ci ilin sonu ilə müqayisədə 2023-cü ildə müqavilə bağlanılan özəl tibb müəssisələrinin sayı 7,7 dəfə artmışdır.

2023-cü il ərzində müqaviləli özəl tibb müəssisələrinə 300 137 sayda göndəriş verilmişdir. Göndərişlərin 282 839-u planlı, 17 298-i isə təcili tibbi xidmətlərin göstərilməsi üçün verilib. 2022-ci illə müqayisədə 2023-cü ildə özəl tibb müəssisələrinə verilən göndərişlərin sayı 46% artmışdır.



2023-cü il ərzində özəl tibb müəssisələri üzrə göndərişlərə dair məlumatlar

№	Stasionar cərrahi xidmətlər	2022	2023
1	Radiologiya	99 588	146 834
2	Oftalmologiya	35 059	59 883
3	İnvaziv radiologiya	34 735	47 579
4	Digər	20 109	23 454
5	Urologiya	6 423	7 838
6	Travmatologiya	3 994	4 374
7	Ürək-damar cərrahiyyəsi	3 103	4 078
8	Neyrocərrahiyyə	1 875	3 981
9	Kardiologiya	453	2 012
10	Ginekologiya	136	104

4. Maliyyə ayırmaları və hesablamaları

Ümumilikdə, 2023-ci ildə icbari tibbi sığorta fondunun xərclərinin maliyyələşdirilməsinə **1 813 916 997,76** manat məbləğində vəsait sərf edilmişdir. Bu vəsaitin **1 222 243 015,37** manatı TƏBİB-in tabeliyindəki tibb müəssisələri üzrə icbari tibbi sığorta ödənişləri və dotasiya məbləği üzrə xərclər, o cümlədən **127 998 925,85** manat dərman, sarğı ləvazimatının və materiallarının alınması xərcləri təşkil etmişdir. Bundan başqa TƏBİB-in tabeliyində olmayan tibb müəssisələrindən tibbi xidmətlərin alışı üzrə sığorta ödənişləri **248 000 000,00** manat, İTSDA və TƏBİB-in tabeliyindəki tibb müəssisələrinin maddi-texniki bazasının, kadr təminatının və digər xərclərin maliyyələşdirilməsi məqsədilə **120 711 187,42** manat vəsait xərclənmişdir.

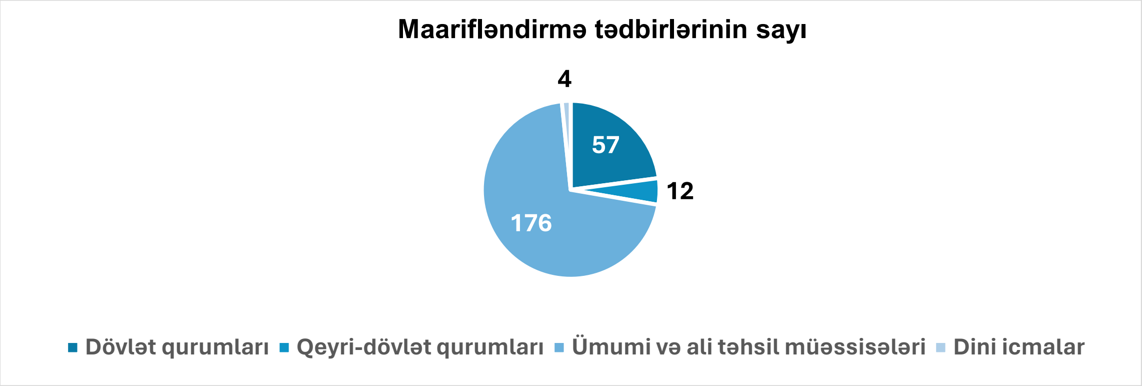
manatla

SN	Xərclərin istiqaməti	Məbləğ
1	"Tibbi Ərazi Bölmələrini İdarəetmə Birliyi" publik hüquqi şəxsin tabeliyindəki tibb müəssisələri üzrə icbari tibbi sığorta ödənişləri və dotasiya məbləği üzrə xərclər	1 222 243 015,37
2	Dərman, sarğı ləvazimatının və materiallarının alınması xərcləri	127 998 925,85
3	"Tibbi Ərazi Bölmələrini İdarəetmə Birliyi" publik hüquqi şəxsin tabeliyində olmayan tibb müəssisələrindən tibbi xidmətlərin alışı üzrə sığorta ödənişləri	248 000 000,00
4	"İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi" publik hüquqi şəxsin və "Tibbi Ərazi Bölmələrini İdarəetmə Birliyi" publik hüquqi şəxsin tabeliyindəki tibb müəssisələrinin maddi-texniki bazasının, kadr təminatının və digər xərclərin maliyyələşdirilməsi	120 711 187,42

5. İctimaiyyətlə əlaqələr

2023-cü il ərzində əhali arasında icbari tibbi sığorta sistemi və sağlam həyat tərzi barədə məlumatlılığın artırılması istiqamətində **17 657 nəfərin iştirakı ilə 249 sayda maarifləndirmə tədbiri** həyata keçirilib. Dövlət, qeyri-dövlət qurumlarının, ali təhsil müəssisələrinin, dini icmaların nümayəndələri, orta təhsil müəssisələrinin pedaqoji heyəti, məktəblilər və onların valideynləri icbari tibbi sığortadan istifadə qaydaları, Xidmətlər Zərfi, göndərişlərin verilməsi qaydası, ailə həkimi və s. barədə məlumatlandırılıb.

Ötən il ilə müqayisədə 2023-cü ildə tədbirlərin sayı **68% artıb**. Belə ki, ötən il tədbir sayı 148 olduğu halda, bu il 249 olub.



Maarifləndirmə tədbirlərinin əvvəlində və sonunda iştirakçılar arasında icbari tibbi sığorta haqqında məlumatlılıq səviyyəsinin və təlimin effektivliyinin öyrənilməsi məqsədilə sorğular keçirilib. Təlimlərin əvvəlində "İcbari tibbi sığorta haqqında nə dərəcədə məlumatlısınız?" sorğusunda iştirak edən **1458 nəfərin 55,6%-i "Qismən məlumatım var", 32,1%-i "Məlumatım var", 12,3%-i "Məlumatım yoxdur"** variantını seçmişdir.

Təlimlərin sonunda "İcbari tibbi sığorta haqqında məlumatlılıq sorğusu"nda ünvanlanan 6 suala ümumilikdə **1157 nəfər** cavab vermişdir. Sualları iştirakçıların ortalama **86,5%-i düzgün, 13,5%-i** isə səhv cavablandırmışdır.

Azərbaycanda “Uşaq hüquqları aylığı” istiqamətində **318 nəfər şagirdin iştirakı** ilə paytaxtın **3 ümumtəhsil məktəbində** uşaqların vəzifələri, onların sağlamlığının mühafizəsi, ailədə, təhsildə hüquqları barədə maarifləndirmə tədbiri keçirilib.

Habelə 2023-cü ilin sonu media, qeyri-hökumət təşkilatları, beynəlxalq və səhiyyə qurumlarının nümayəndələri üçün “İcbari tibbi sığorta sahəsində məlumatlılığın artırılması” mövzusunda **100 nəfərə yaxın** şəxsin iştirakı ilə təlim keçirilib.

Media və qeyri-hökumət təşkilatlarını dövlət tibb müəssisələrində və Agentliyin müqavilə bağladığı özəl tibb müəssisələrində icbari tibbi sığorta sisteminin tətbiqi ilə tanış etmək və pasiyentlərin sığorta sistemindən istifadə etmə prosesini izləmələrinə imkan yaratmaq məqsədilə Cəlilabad və Lənkəran rayonundakı dövlət tibb müəssisələrinə və Məlhəm Beynəlxalq Hospitalına **50 nəfərə yaxın** şəxsin iştirakı ilə media-tur təşkil olunub.

Media və vətəndaş cəmiyyəti nümayəndələri üçün Çağrı mərkəzinin və Vətəndaş müraciətləri və sənədlərlə iş departamentinin fəaliyyəti ilə əyani tanışlıq məqsədilə **45-ə yaxın** şəxsin iştirakı ilə “Açıq qapı” günü keçirilib.

2023-cü ildə **əməkdaşlıq çərçivəsində** əhalinin icbari tibbi sığortadan istifadə qaydası, Xidmətlər Zərfi və s. barədə məlumatlandırmaq məqsədilə maarifləndirmə kampaniyası çərçivəsində aşağıdakı fəaliyyətlər həyata keçirilmişdir:

- ASAN radio ilə əməkdaşlıq çərçivəsində mart ayından etibarən **həftə içi hər gün gündə 5 dəfə** pik saatlarda "1 sual, 1 cavab" rubrikasında dinləyicilərə icbari tibbi sığorta sistemindən istifadə qaydası ilə bağlı məlumat verilib;
- Real TV ilə əməkdaşlıq nəticəsində **31 sayda “Tibbi sığorta saatı” verilişinin** buraxılışı yayımlanıb;
- Habelə, ALEXA reytinqində ən çox oxunan azərbaycan (“Qafqazinfo.az”) və rus dilli ("Haqqin.az") saytlarla əməkdaşlıq edilib. "Haqqin.az" xəbər portalının internet səhifəsində **16 press-reliz və 4 məqalə**, “Qafqazinfo” xəbər portalında isə **8 məqalə** dərc olunub və İTS ilə bağlı bannerlər yerləşdirilib;

- “Ailə həkimi” tibbi maarifləndirmə informasiya portalı ilə əməkdaşlıq çərçivəsində portalın jurnalında icbari tibi sığorta sistemi ilə bağlı **9 müxtəlif mövzuda məqalə/İTS xəbəri** nəşr olunub. Portalın internet səhifəsində isə **53 press-reliz** yerləşdirilib;

- Gəncə şəhər İcra Hakimiyyətinin qarşısında yerləşən reklam löhvəsində, habelə 26 “ASAN Xidmət” və “ASAN Kommunal” mərkəzinin, **18 tibb müəssisəsinin** və Koroğlu Nəqliyyat Mübadilə Mərkəzinin monitorlarında icbari tibbi sığorta sistemi ilə bağlı məlumatlandırıcı videoçarxlar yayımlanıb;

- Bakı şəhərindəki açıq məkanlarda **31 sayda reklam məhsulu** (20 scroller, 10 bilboard, 1 pano), **18 metro stansiyasında** icbari tibbi sığorta barədə **40 məlumatlandırma löhvəsi** (bilbordlar) quraşdırılıb;

- Əhalinin İTS sistemi və xəstəliklərin erkən profilaktikasına dair məlumatlandırılması məqsədilə 2022-ci ildə çap olunan **16 növ maarifləndirici çap materialının (7 növ buklet/kitabça, 9 növ poster)** paylanılması həyata keçirilmişdir. Bukletlərin **379 200-ü**, posterlərin isə **30 285-i** TƏBİB-in tabeliyindəki dövlət tibb müəssisələri, Ailə, Qadın və Uşaq Problemləri üzrə Dövlət Komitəsi, qeyri-hökumət təşkilatları, “Medinex” beynəlxalq sərgisi vasitəsilə əhaliyə çatdırılıb. Habelə paylanılan 5 adda bukletin **52 200-ü** respublikanın təcili və təxirəsalınmaz tibbi yardım stansiyalarına təqdim edilib. Təcili tibbi yardıma müraciət edən vətəndaşlara müvafiq bukletlərin paylanılması həyata keçirilib;

- Agentlik, Səhiyyə Nazirliyi, ÜST və TƏBİB-in birgə əməkdaşlığı nəticəsində **“Peyvəndlər haqqında tez-tez soruşulan suallar və cavablar” və “Övladlarınızı təhlükəli xəstəliklərdən qoruyun!”** adlı kitabçalar hazırlanıb və tibb müəssisələrinə təhvil verilməsi təmin olunub;

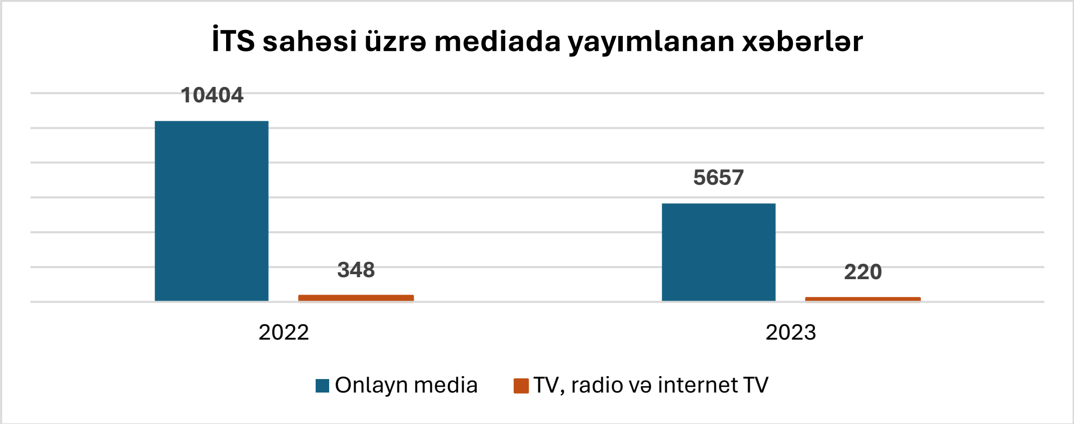
- Agentliyin tanıdılması məqsədilə **16 217** sayda hazırlanmış promo məhsulların (stəkan, qələm, köynək, fincan, bayraq və s.) paylanılması davam etdirilib. Promo məhsulların bir qismi tibb müəssisələrinin heyətinə, digər qismi isə il ərzində keçirilmiş media-təlim, e-təbib tətbiqinin təqdimetmə mərasimində və “Medinex” beynəlxalq sərgisində iştirakçılara təqdim edilib;

- Azərbaycan Respublikasının Qeyri-Hökumət Təşkilatlarına Dövlət Dəstəyi Agentliyinin 2023-cü il kiçik qrant müsabiqəsində **“İcbari tibbi sığorta haqqında əhalinin maarifləndirilməsi” mövzusu** üzrə qalib gəlmiş **5 qeyri-hökumət təşkilatı ilə** əməkdaşlıq edilib.

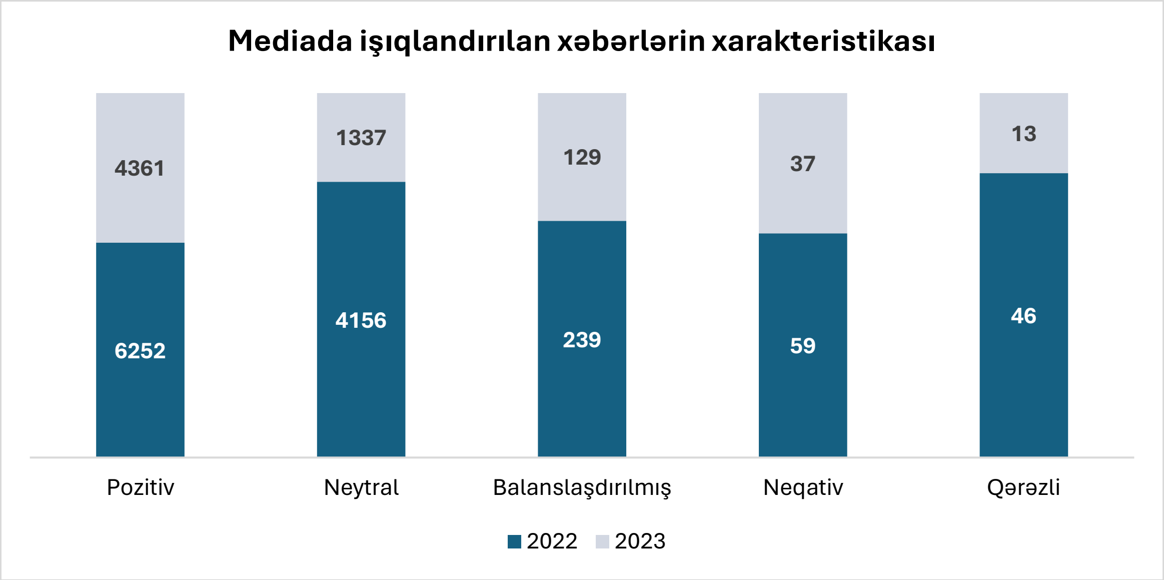
Tədbirlərin effektivliyinin artırılması üçün ictimai birliklər icbari tibbi sığorta haqqında 2 təqdimat, 14 məlumat, 2 400 çap materialı, 5 videoçarx ilə təmin edilib. QHT-lər tərəfindən onlayn mediada 63 məlumat, internet televiziyasında 5 xəbər işıqlandırılıb, sosial şəbəkələrdə isə 136 paylaşım edilib.

Maarifləndirmə kampaniyalarının əhalinin məlumatllıq səviyyəsinə müsbət təsiri, media nümayəndələrinin bu sahədə əldə etdiyi təcrübə, eyni zamanda TƏBİB-in publik hüquqi şəxs olaraq müstəqil fəaliyyətə başlaması və məlumatların özü tərəfindən ictimaiyyətə açıqlanması nəticəsində mediada icbari tibbi sığorta barədə işıqlandırılan xəbərlərin sayında azalma müşahidə olunub.

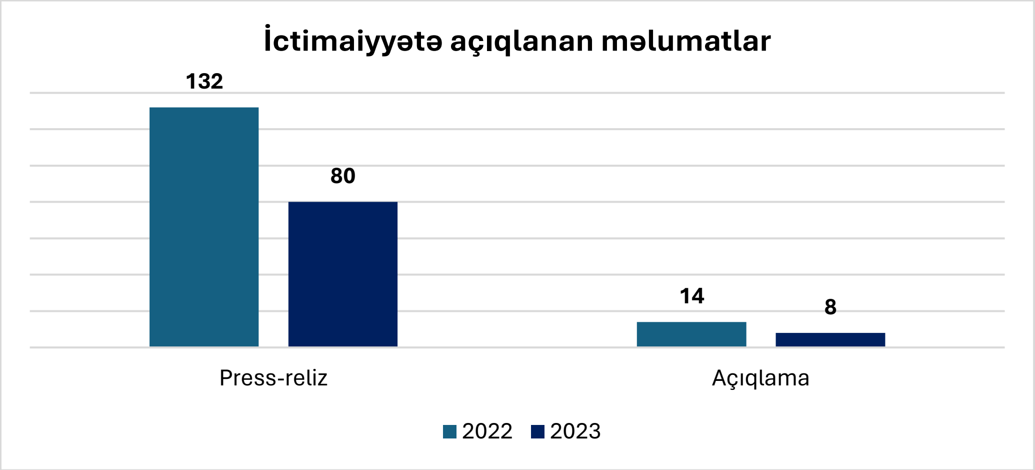
2023-cü ildə Agentliyin fəaliyyəti ilə bağlı mediada yayımlanmış xəbərlərin sayında 2022-ci il ilə müqayisədə **45,3% azalma** qeydə alınıb. Belə ki, 2022-ci ildə sözügedən göstərici 10 752 təşkil etdiyi halda, 2023-cü ildə 5 877 təşkil etmişdir. Göstəricilər aşağıdakı diaqramda təqdim olunur:



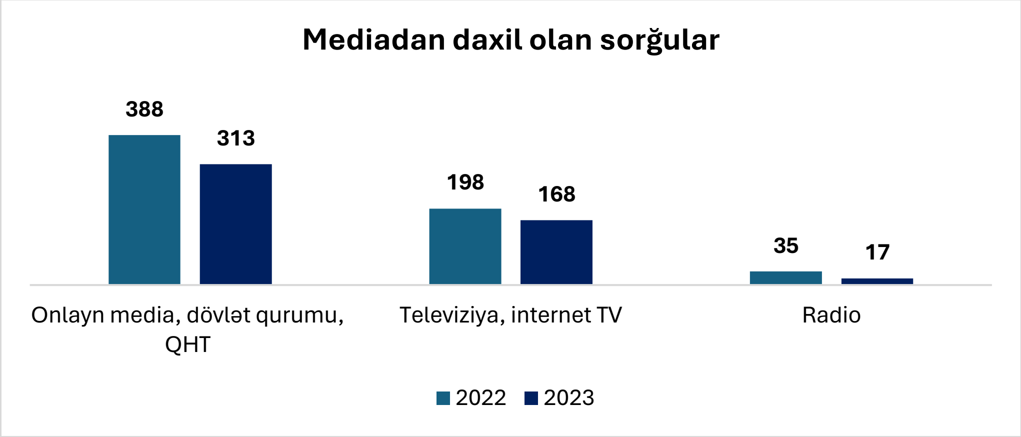
2023-cü ildə onlayn media və televiziyada işıqlandırılan neqativ xəbərlərin sayında 37,3%, qərəzli xəbərlərin sayında isə 71,7% azalma qeydə alınıb.

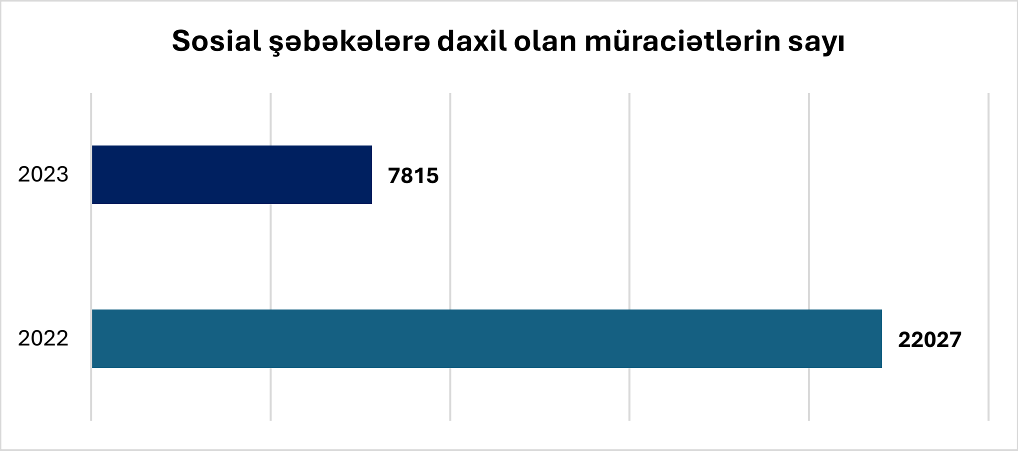


İTS mövzusunu mediada işıqlandırmaq məqsədilə hazırlanmış və mediada yayımlanmış məlumatların (press-reliz və açıqlama) sayında 2022-ci il ilə müqayisədə 39,4% azalma qeydə alınmışdır. 2023-cü il ərzində maarifləndirmə işlərinin aparılmasında əsasən müasir kommunikasiya alətlərinin istifadəsinə üstünlük verilib. Göstəricilər aşağıdakı diaqramda təqdim olunur:



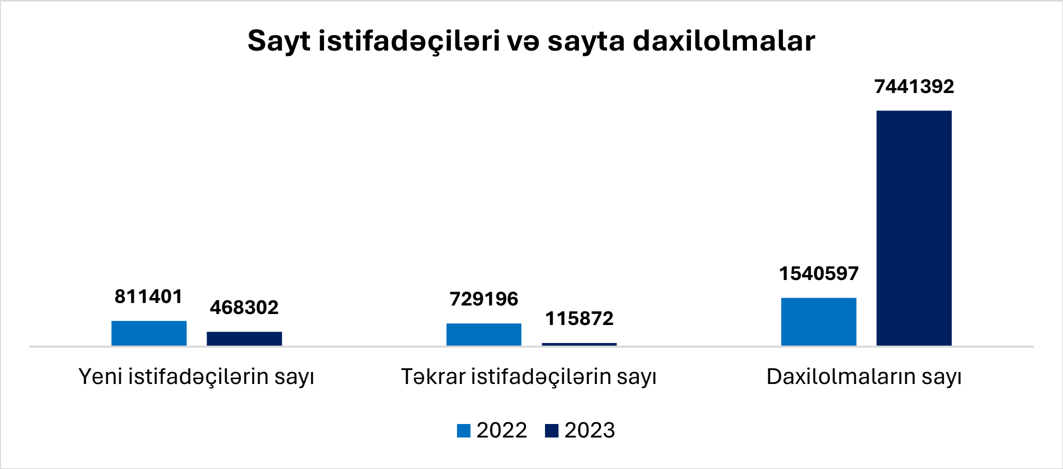
Agentliyə müxtəlif media, dövlət qurumları, ictimai birliklər tərəfindən daxil olmuş **498** sayda informasiya sorğusu, habelə qurumun sosial şəbəkələrdəki səhifələrinə daxil olmuş **7 815** sayda izləyici sorğusu müvafiq qaydada cavablandırılıb. 2022-ci il ilə müqayisədə media, dövlət qurumları, ictimai birliklər tərəfindən və sosial media izləyicilərindən daxil olan sorğuların sayında 2023-cü ildə müvafiq olaraq 19,8% və 64,5% azalma müşahidə olunub. Göstəricilər aşağıdakı diaqramlarda təqdim olunur:





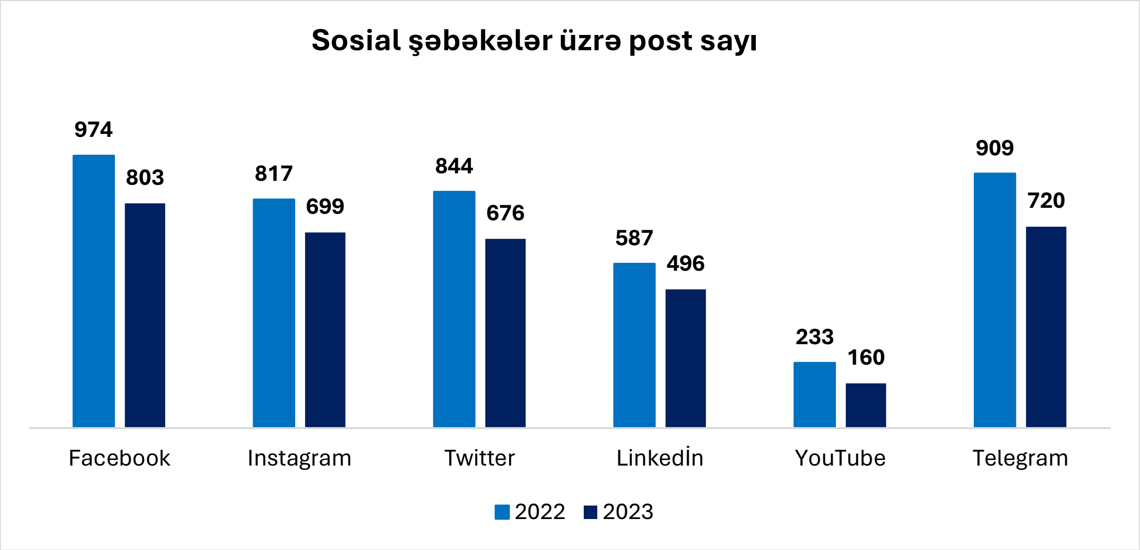
2023-cü ildə Agentliyin rəsmi internet səhifəsinin (www.its.gov.az) məzmunu mütəmadi olaraq yenilənib.

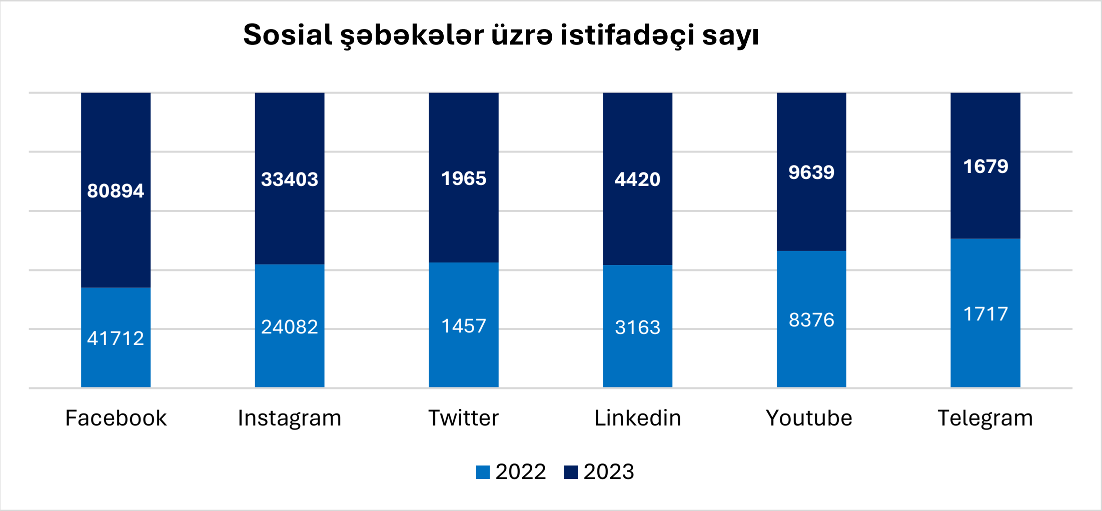
- Saytın ana səhifəsində "Xidmətlər Zərfi" adlı bölməyə yeni tibbi xidmətlər əlavə edilib və müvafiq dəyişikliklər edilib.
- Saytın ana səhifəsinə "Zəng sifariş et" adlı düymə əlavə edilib.
- Xidmətlər Zərfi bölməsinə xəstəlik koduna görə axtarış funksiyası əlavə edilib.
- "E-xidmətlər" altbölməsinin "Laboratoriya analizlərinin nəticələri" elektron xidməti optimallaşdırılıb.



Agentliyin sosial media platformaları da aktiv fəaliyyət göstərib. 2023-cü il ərzində sosial media platformalarındakı fəaliyyətin optimallaşdırılması və nəticələrin yaxşılaşdırılması üçün paylaşılan post sayları azaldılıb. Belə ki, qurumun sosial media platformalarındakı səhifələrində 2023-cü il ərzində ümumilikdə, **3 554 post** paylaşılıb. Bununla yanaşı, Agentlik tərəfindən **159 videoçarx** hazırlanıb və sosial media hesablarında paylaşılıb.

Sosial şəbəkələr üzrə əsas fəaliyyət göstəriciləri aşağıdakı diaqramlarda təqdim olunur:





Əhalinin sosial media vasitəsilə məlumatlandırılması çərçivəsində hesabat ili ərzində müxtəlif rubrikalar təşkil olunub. "Yadda saxla", "Bir sual, bir cavab", "İlk yardım", "İcbari tibbi sığorta ilə xidmət alan vətəndaşların həyat hekayəsi" rubrikaları çərçivəsində, ümumilikdə, **45 video** yayımlanıb. Əhalini sağlamlığın qorunması sahəsində maarifləndirmə məqsədi ilə "Şəfalı məsləhətlər" adlı rubrikaya başlanılıb. Rubrika çərçivəsində sağlamlığın qorunması ilə bağlı müxtəlif mövzulara aid məumatlar təqdim olunub. Cari il ərzində ümumilikdə **20 sosial media materialı** yayımlanıb.

6. Vətəndaş müraciətlərinə baxılması

Agentliyin “1542” Çağrı Mərkəzi tərəfindən 2023-cü il ərzində **281 929** müraciət cavablandırılmışdır. Çağrı Mərkəzinə daxil olan zənglərin 82,43%-i ilk 10 saniyədə cavablandırılıb, ümumilikdə orta gözləmə müddəti 18 saniyə təşkil etmişdir.

Kateqoriya	Ümumi
Xətlərə daxil olan zənglər	223 598
Ümumi zənglərin sayı	276 622
Ümumi daxil olan zənglərin sayı	223 598
Cavablandırılan zənglərin sayı	209 695
Cavablandırılan zənglərin sayı (%)	93.78%
Çıxan zənglər	53 024
Orta danışıq vaxtı	0:02:41
Orta gözləmə müddəti	0:00:18
Gözləmə müddəti (10')	82.43%
Gözləmə müddəti (20')	91.10%

Çağrı mərkəzinə daxil olan müraciətlərin əsas mövzuları müayinə və müalicə, özəl tibb müəssisələrinə göndərişlər, tibbi vasitələr və dərman təchizatı, həmçinin əlillik məsələləri ilə bağlı olmuşdur. Göstərilən xidmətin keyfiyyət və operativliyinin artırılması məqsədilə Çağrı Mərkəzinin imkanları hesabat ilində daha da gücləndirilmiş və proqram təminatı təkmilləşdirilmişdir.

Müraciət səbəbi	2023
Müayinə və müalicə ilə bağlı	107 241
Göndərişlər ilə bağlı	32 460
Əlillik ilə bağlı	16 536
Koronavirus ilə bağlı	5 666
Analiz və peyvəndlər ilə bağlı	4 386
Tibbi vasitələr və dərman (maska, spirt və s.) haqqında (təchizat daxil)	17 553
Müharibə iştirakçıları ilə bağlı	3 537
Təcili tibbi yardımla təmin edilmə haqqında	6 774
Vətəndaş müraciətləri	9 235
Tibbi qeydiyyat sənədləri ilə bağlı	14 150
Digər	34 715
CƏMİ	**252 253**

Müvafiq dövr ərzində Agentliyə **9 888-i** ərizə, **1 874-ü** şikayət və **9-u** təklif xarakterli (ümumilikdə **11 771**) yazılı müraciət daxil olmuşdur. Müraciətlərin **9 453**-ü ərizə, şikayət və təklif xarakterli olmaqla məktub, **2 271-i** elekron poçt, **47-i** isə teleqram vasitəsilə edilib. **4 667** müraciət vətəndaşlar tərəfindən birbaşa olaraq Agentliyə edilib. Müvafiq dövlət qurumlarından baxılması üçün **7 104** vətəndaş müraciəti Agentliyə yönləndirilmişdir.

Müraciətlərə dair ətraflı məlumat aşağıdakı cədvəllərdə göstərilmişdir:

Daxil olan müraciətlərin mövzuları	Say	Faizlə
Ümumi:	11 000	
o cümlədən,		
Müayinə və müalicə, cərrahiyyə əməliyyatı, dərman təminatı haqqında	5 736	52,1%
Etik davranış qaydalarının pozulması ilə əlaqədar	38	0,4%
İş və əmək münasibətləri haqqında	1358	12,3%
Əlillik məsələləri haqqında	3019	27,4%
İTS-nin tətbiqi, sığorta haqları, sığortalı olmadığına dair arayışın verilməsi haqqında	490	4,5%
Digər	359	3,3%

İcra olunmuş müraciətlər üzrə baxılmanın vəziyyəti	Say	Faizlə
Həll olunmuşdur	1571	15%
Qismən təmin edilmişdir	387	3,7%
Rədd edilmişdir (əsassız sayılmışdır)	1	0,01%
Müvafiq izahat verilmişdir	1844	17%
Dövlət proqramında icrası nəzərdə tutulub	2	0,02%
Baxılmaq üçün aidiyyəti təşkilatlara göndərilmişdir	6418	21,2%
Baxılmamış saxlanılmışdır	83	1,07%

Agentliyin rəhbərliyi və vəzifəli şəxsləri tərəfindən qəbul edilən vətəndaşların sayı **2 710** nəfər təşkil etmişdir. Onların **89**-u Agentlikdə, **444** nəfər isə regionlarda olmaqla İdarə Heyətinin sədri, digər vətəndaşlar (**2 177** nəfər) isə müvafiq departamentlərin səlahiyyətli şəxsləri tərəfindən qəbul edilmişdir. Qəbullar zamanı qaldırılan məsələlər əsasən əlillik dərəcəsinin təyini, iş və əmək münasibətləri, müayinə-müalicə, dərman vasitələri, tibbi sərfiyyatla təminat, icbari tibbi sığorta çərçivəsində ixtisaslaşdırılmış tibb müəssisələrinə göndəriş verilməsi ilə bağlı olub.

Bölgələrdə İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinin İdarə Heyətinin sədri tərəfindən qəbul edilmiş vətəndaşların müraciətlərinin mövzuları və baxılmanın nəticələri barədə

MƏLUMAT

(2023-cü ilin yanvar-dekabr ayları)*

No	Qaldırılan əsas mövzular	Yanvar	Fevral	Mart	Aprel	May	İyun	İyul	Avqust	Sentyabr	Oktyabr	Noyabr	Dekabr	Cəmi
				Müraciətlərin sayı										
1	Müayinə və müalicə	14	7	7	10	14	8	17	8	10	8	4	6	**113**
2	İş və əmək münasibətləri	65	14	68	7	2	13	3	5	14	12	10	7	**220**
3	Əlillik	4	7	2	8	7	14	9	10	5	2	3	1	**72**
4	Tibb müəssisəsi təmir-tikintisi barədə	-	-	-	-	-	-	-	4	1	-	-	-	**5**
5	Dərman təminatı	2	2	-	2	2	6	1	4	1	-	-	1	**21**
6	Digər	-	-	1	-	1	-	3	3	2	2	-	-	**12**
7	Təşəkkür	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	**3**
	Cəmi	**85**	**30**	**78**	**27**	**26**	**41**	**33**	**34**	**33**	**27**	**17**	**15**	**446**

Sıra №	Ay	Qəbul edilən vətəndaşların sayı	Qaldırılan məsələlərin sayı	Həll olunub	İcradadır	İzahat verilib	Səlahiyyətlərinə aid olmayan məsələlər			
							Aidiyyəti üzrə göndərilib	o cümlədən		
								Həll olunub	Müvafiq izahat verilib	İcradadır
1	Yanvar	85	86	8		63	15	5	10	
2	Fevral	28	30	17		13				
3	Mart	77	78	12		65				
4	Aprel	27	27	17		10				
5	May	26	26	17		9				
6	İyun	40	41	23		18				
7	İyul	33	33	21		12				
8	Avqust	33	33	17		16				
9	Sentyabr	33	33	9		23				
10	Oktyabr	27	27	14		13				
11	Noyabr	17	17	6	5	6				
12	Dekabr	18	18	4	3	10				

Müraciət etmək imkanlarının artırılması məqsədilə Agentliyin rəsmi internet səhifəsində vətəndaşlar üçün xüsusi bölmə fəaliyyət göstərir. Bölmədə vətəndaşların qəbulu cədvəli, vətəndaşların müraciətlərinə dair qanunvericilik aktları yerləşdirilmiş, habelə onların elektron qaydada müraciət göndərmələri və aidiyyəti vəzifəli şəxsin qəbuluna yazılmaları təmin edilmişdir.

Qeyd edək ki, "Dövlət orqanlarında (qurumlarında) daxili idarəetmə proseslərinin elektronlaşdırılması tədbirləri haqqında" Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2018-ci il 27 oktyabr tarixli 314 nömrəli Fərmanının 6-cı hissəsi ilə verilmiş tapşırığa uyğun olaraq 2021-ci ilin yanvar ayından Agentlikdə sənəd dövriyyəsi, o cümlədən vətəndaşlardan daxil olan müraciətlər üzrə kargüzarlıq Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən təqdim olunmuş Elektron Sənəd Dövriyyəsi (ESD) vasitəsilə aparılmaqla elektronlaşdırılmışdır. Bu da vətəndaş müraciətlərinə baxılması işinin daha səmərəli, nəzarətin və hesabatlılığın daha effektiv təşkili ilə nəticələnmişdir.

7. Beynəlxalq əməkdaşlıq

İTS-nin tətbiqi sahəsində qabaqcıl beynəlxalq təcrübənin öyrənilməsi üçün Azərbaycan Respublikasının (AR) müxtəlif ölkələrdə fəaliyyət göstərən diplomatik missiyaları, AR-da akkreditə olunmuş səfirliklər, beynəlxalq qurumlar, yardım təşkilatları, beynəlxalq banklar və özəl təsisatlar ilə fəal əməkdaşlıq Agentliyin beynəlxalq əməkdaşlıq üzrə fəaliyyətinin əsas istiqamətini təşkil edir.

Ankara Universiteti ilə imzalanmış "Təhsil xidmətlərinin göstərilməsi və elmi əməkdaşlığa dair Protokol" çərçivəsində Ulu öndər Heydər Əliyevin anadan olmasının 100-cü ildönümünə həsr olunmuş "İcbari tibbi sığortanın tətbiqində xəstəxanaların idarə edilməsi" mövzusunda təlim təşkil olunmuşdur. Təlimdə dövlət tibb müəssisələrindən 60 nəfər iştirak etmişdir. Türk Əməkdaşlıq və Koordinasiya Agentliyinin dəstəyi ilə Ankara Universitetində 12 dövlət xəstəxanasının inzibati heyətinin iştirak etdiyi "Xəstəxanaların idarə edilməsi" mövzusunda təlim təşkil olunmuşdur. Tibb elmləri fakültəsinin Səhiyyənin idarə edilməsi bölməsinin professorları tərəfindən keçirilən təlimdə səhiyyə iqtisadiyyatı və iqtisadi qiymətləndirmə, layihənin qiymətləndirilməsi, beynəlxalq səhiyyə siyasəti və islahatlar kimi mövzular tədris olunmuşdur.

Avropa İttifaqının Azərbaycan üçün 2019-2020-ci illər üzrə Çoxillik Fəaliyyət Proqramı çərçivəsində maliyyələşdirilən və İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyinin benefisiarı olduğu "Azərbaycanda icbari tibbi sığorta mexanizmlərinin gücləndirilməsi (Mərhələ 2)" adlı Tvinninq Layihəsi ilə əlaqədar Bakıda konfrans keçirilmişdir.

Hesabat ilində Agentliyin nümayəndə heyətləri Özbəkistan və Koreya Respublikalarında səfərdə olmuşdur. Özbəkistan Dövlət Tibbi Sığorta Fondu ilə dayanıqlı əməkdaşlıq əlaqələri qurulmuş və icbari tibbi sığorta sahəsində təcrübə mübadiləsi aparılmışdır. Koreya Respublikasının Milli Tibbi Sığorta Xidməti (NHİS) və Tibbi Sığortaya Baxış və Qiymətləndirmə Xidməti (HIRA) ilə Anlaşma Memorandumları imzalanmışdır. Əməkdaşlıq çərçivəsində KOICA tərəfindən "Azərbaycanda tibb müəssisələrinin sığorta siyasətləri üzrə bacarıqlarının artırılması" adlı onlayn təlim proqramı təşkil olunmuşdur.

8. Monitorinqlər və regionlarla iş

Cari il ərzində tibb müəssisələrində icbari tibbi sığorta çərçivəsində göstərilən tibbi xidmətlərin göstərilməsinin təşkilinin keyfiyyətinin monitorinqi aparılmışdır. Sığorta işinin təşkilinin optimallaşdırılması, səmərəliliyinin artırılması, vətəndaşlar üçün əlçatanlığının təmin edilməsi məqsədilə 2023-cü il ərzində 113 tibb müəssisəsində müxtəlif istiqamətlər üzrə monitorinq aparılmışdır. Bu istiqamətləri əsas tutaraq agentliyin strukturuna daxil olan Filialların rəhbərlərinə regional tibb müəssisələrində monitorinqlərin keçirilməsinə dair təlim keçirilmişdir.

Xaricdə təhsil almış və TƏBİB-in tabeliyindəki tibb müəssisələrində fəaliyyət göstərən 57 həkim mütəxəssisin periodik monitorinqi keçirilmişdir.

Xüsusi qayğıya ehtiyacı olan şəxslərin sağlamlığı ilə bağlı keçirilən tibbi aksiyalarda 463 nəfərin tibbi müayinə və müalicələrini, cərrahi əməliyyatlarının icrası təşkil edilmiş, ehtiyac olduğu halda dərman preparatları və optik eynəklərlə təmin edilmişdir.

Cari il ərzində Agentliyin strukturuna daxil olan 11 filialın hər biri öz fəaliyyətini davam etdirmiş, əhalinin sağlamlığının qorunması məqsədilə tibbi xidmətlərin keyfiyyətinin və səmərəliliyinin artırılması istiqamətində bir sıra tədbirlər həyata keçirmişdir. Ümumilikdə il ərzində filiallarda çoxsaylı vətəndaş müraciəti cavablandırılmış və Elektron Sənəd Dövriyyəsində məktublar icra olunmuşdur.

İcbari tibbi sığortanın əhali üçün əlçatan olması məqsədilə yerli icra hakimiyyəti orqanının dəstəyi ilə bölgələrdə maarifləndirici tədbirlərin sayında artım müşahidə edilmişdir. Belə ki, 20 000 sığortaolunanı əhatə edən 130 tədbir keçirilmişdir.

2023-cü il ərzində mütəmadi olaraq bütün regionlara səfərlər edilmiş, xəstəxana rəhbərləri və baş həkimlərlə icbari tibbi sığorta sahəsinin inkişafını təmin etmək məqsədilə görüşlər keçirilmişdir.

Bu ilin fəaliyyət istiqamətlərindən biri də filalların regionda yerləşən xəstəxanalarda keçirdiyi monitorinq tədbirləri idi. Bu xəstəxanalar tərəfindən göstərilən tibbi xidmətin keyfiyyətinin yoxlanılması və keyfiyyətin yaxşılaşdırılmasına dəstək məqsədilə həyata keçirilib.