**Анализ работы Контакт-центра в сфере ОМС в ноябре 2022 г.**

Фондом проведен анализ устных и письменных обращений, поступивших в Контакт-центр в системе ОМС в ноябре 2022 года.

**Поступило обращений в ТФОМС Ростовской области и СМО**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В ноябре 2022 г.**  тыс. обращений | **В октябре 2022 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 11,5 | 8,9 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,1 | 1,0 |
| в СМО | 10,4 | 7,9 |

В ноябре 2022 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем увеличилось на 2,6 тыс. обращений или 29,2%. В том числе в фонд поступило 1,1 тыс. обращений граждан, что на 0,1 тыс. или 10% больше чем за предыдущий месяц, а в СМО поступило 10,4 тыс. обращений граждан, что на 2,5 тысяч или 31,6% больше.

**Обращения, поступившие на телефон «горячей линии» Контакт-центра**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В ноябре 2022 г.**  тыс. обращений | **В октябре 2022 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 9,9 | 7,1 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1 | 0,9 |
| в СМО | 8,9 | 6,2 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра увеличилось на 2,8 тыс. обращений или 39,4%. В том числе в фонд поступило 1 тыс. обращений граждан, что на 0,1 тыс. или 11% больше чем за предыдущий месяц, а в СМО поступило 8,9 тыс. обращений граждан, что на 2,7 тысяч или 43,5% больше чем за предыдущий месяц.

**Структура всех обращений**

В структуре всех обращений, поступивших в Контакт-центр в ноябре 2022 г., наибольший удельный вес занимают вопросы:

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 5,6 тыс. обращений или 48,7% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 2,6 тыс. обращений или 22,6% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 3,3 тыс. обращений или 28,7% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по всем вопросам, в т.ч. по вопросам, касающимся получения медицинской помощи (на 0,2 тыс. или 8,3%), касающимся вопросов страхования (на 0,9 тыс. или 19,2%), другим причинам (на 1,5 тыс. или 83,3%).

Из обращений, касающихся оказания медицинской помощи, наибольший удельный вес занимают вопросы **о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС** **- 1,2 тыс. обращений** или 46,2% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений осталось на прежнем уровне по сравнению с предыдущим месяцем.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 109 обращений или 4,1% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в ноябре-месяце т.г. снизилось по сравнению с предыдущим месяцем на 19 обращений или 14,8%. Обратившиеся в основном жаловались на нарушение сроков ожидания медицинских исследований, а также приема «узких» специалистов.

**Количество** обращений по поводу **качества медицинской помощи** по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 5 обращений и составило – 46 обращений. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем также осталось на прежнем уровне - 26 обоснованных жалоб.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в ноябре-месяце по сравнению с предыдущим месяцем выросло и составило – 493 обращения. Рост составил 118 обращений или 31,5%. Большой удельные вес (**92 обращения**) в общем количестве подобных обращений занимают обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений, в результате чего в текущем году граждане не могут прикрепиться к медицинским организациям, где они ранее обслуживались. Если сравнивать с предыдущим месяцем, то количество подобных обращений выросло на 7 обращений или 22,7%.

Наблюдается незначительное снижение поступления **обращений по вопросам организации работы медицинских организаций**. Это в основном вопросы, касающиеся записи на прием к специалистам, очередей в медицинских организациях, утери медицинской документации, порядка маршрутизации. Если в октябре 2022 года поступило 458 подобных обращений, то в ноябре 2022 года – 442 обращений. Снижение составило 3,5%.

В ноябре 2022 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем незначительно снизилось и составило – 95 обращений. Снижение составило 8,7%.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за лекарственные средства и расходные материалы** в ноябре 2022 г. снизилось по сравнению с предыдущим месяцем на 12,5% и составило 14 обращений.

Из 262 **письменных обращений**, поступивших в ноябре 2022 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 80. Рост общего количества жалоб по сравнению с предыдущим месяцем составило 6,7%. Обоснованными были признаны 42 жалобы (в октябре – 46 жалоб).

В ноябре 2022 года количество **обоснованных жалоб, касающихся выявления гражданами неоказанных им медицинских услуг** снизилосьпо сравнению с предыдущим месяцемна 14,3%и составило – 6 обоснованных жалоб.

По итогам проведенного анализа за сентябрь 2022 г. выявлено **341** **устное и письменное обращение** граждан, связанных с **недоработками конкретных медицинских организаций**. По всем обращениям, требующим конкретной помощи гражданам, сотрудниками Контакт-центра в контакте с руководителями медицинских организаций было оперативно оказано содействие в решении проблемных вопросов.