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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В декабре 2022 г.**  тыс. обращений | **В ноябре 2022 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 8,7 | 11,5 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,1 | 1,1 |
| в СМО | 7,6 | 10,4 |

В декабре 2022 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 2,8 тыс. обращений или 24,3%. В том числе количество обращений в фонд осталось на прежнем уровне, а в СМО поступило 7,6 тыс. обращений граждан, что на 2,8 тысяч или 26,9% больше.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В декабре 2022 г.**  тыс. обращений | **В ноябре 2022 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 7,4 | 9,9 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1 | 1 |
| в СМО | 6,4 | 8,9 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 2,5 тыс. обращений или 25,3%. В том числе количество обращений в фонд осталось на прежнем уровне, а в СМО поступило 6,4 тыс. обращений граждан, что на 2,5 тысяч или 28,1% меньше чем за предыдущий месяц.

**Структура всех обращений**

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

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 4,5 тыс. обращений или 51,7% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 2,3 тыс. обращений или 26,4% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,9 тыс. обращений или 21,8% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция снижения количества обращений по всем вопросам, в т.ч. по вопросам, касающимся получения медицинской помощи (на 0,3 тыс. или 11,5%), касающимся вопросов страхования (на 1,1 тыс. или 19,6%), другим причинам (на 1,4 тыс. или 42,4%).

Из обращений, касающихся оказания медицинской помощи, наибольший удельный вес занимают вопросы **о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС** **- 1,1 тыс. обращений** или 47,8% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений незначительно снизилось по сравнению с предыдущим месяцем на 0,1 тыс. обращений или 8,3%.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 146 обращений или 6,3% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в декабре-месяце т.г. выросло по сравнению с предыдущим месяцем на 37 обращений или 34%. 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 8 обращений и составило – 54 обращения. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 8 обращений и составило – 34 обоснованных жалобы.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в декабре-месяце по сравнению с предыдущим месяцем снизилось и составило – 345 обращений. Снижение составило 148 обращений или 30%. Большой удельные вес (**66 обращений**) 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 снизилось на 26 обращений или 28%.

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 ноябре 2022 года поступило 442 подобных обращения, то в декабре 2022 года – 424 обращения. Снижение составило 4%.

В декабре 2022 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло и составило – 108 обращений. Рост составил 13,7%.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за лекарственные средства и расходные материалы** в декабре 2022 г. снизилось по сравнению с предыдущим месяцем на 21,4% и составило 11 устных обращений.

Из 268 **письменных обращений**, поступивших в декабре 2022 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 94. Рост общего количества жалоб по сравнению с предыдущим месяцем составило 17,5%. Обоснованными были признаны 46 жалоб.

В декабре 2022 года количество **обоснованных жалоб, касающихся выявления гражданами неоказанных им медицинских услуг** вырослопо сравнению с предыдущим месяцемна 33,3%и составило – 8 обоснованных жалоб.

По итогам проведенного анализа за декабрь 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.

Руководителям всех вышеперечисленных медицинских организаций были направлены информационные письма для детального анализа выявленных проблем и принятия организационных мер в целях недопущения подобных ситуаций в будущем.