**Анализ работы Контакт-центра в сфере ОМС в январе 2023г.**

Фондом проведен анализ устных и письменных обращений, поступивших в Контакт-центр в системе ОМС в январе 2023 года.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В январе 2023г.**тыс. обращений | **В декабре 2022 г.**тыс. обращений |
| Всего | 7,9 | 8,7 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,2 | 1,1 |
| в СМО | 6,7 | 7,6 |

В январе 2023г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 0,8 тыс. обращений или 9,2%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 9% или 0,1 тыс. обращений граждан, а в СМО поступило 6,7 тыс. обращений граждан, что на 0,9 тыс. или 11,8% меньше.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В январе 2023г.**тыс. обращений | **В декабре 2022 г.**тыс. обращений |
| Всего | 6,6 | 7,4 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 0,9 | 1 |
| в СМО | 5,7 | 6,4 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 0,8 тыс. обращений или 10,8%. В том числе количество обращений в фонд на 0,1 тыс. или 10% меньше чем за предыдущий месяц, а в СМО поступило 5,7 тыс. обращений граждан, что на 0,7 тысяч или 10,9% меньше чем за предыдущий месяц.

**Структура всех обращений**

В структуре всех обращений, поступивших в Контакт-центр в январе 2023г., наибольший удельный вес занимают вопросы:

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,7 тыс. обращений или 46,8% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 2 тыс. обращений или 25,3% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 2,2 тыс. обращений или 27,9% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция снижения количества обращений по вопросам, касающимся получения медицинской помощи (на 0,3 тыс. или 13%) и вопросов страхования (на 0,8 тыс. обращений или 17,8%) и увеличения количества обращений по другим причинам (на 0,3 тыс. или 15,8%).

Из обращений, касающихся оказания медицинской помощи, наибольший удельный вес занимают вопросы **о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС** **- 1 тыс. обращений** или 50% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений незначительно снизилось по сравнению с предыдущим месяцем на 0,1 тыс. обращений или 9,1%.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 94 обращения или 9,9% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в январе-месяце т.г. снизилось по сравнению с предыдущим месяцем на 52 обращения или 35,6%. 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 снизилось на 22 обращения и составило – 32 обращения. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 21 обращение и составило – 13 обоснованных жалоб.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в январе-месяце по сравнению с предыдущим месяцем снизилось и составило – 205 обращений. Снижение составило 140 обращений или 40,6%. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в январе-месяце т.г. заметно снизились и составили **3 обращения**. Это связано с тем, что с началом календарного года застрахованные могли повторно выбрать медицинскую организацию. Однако уже в начале февраля доля подобных обращений значительно увеличилась.

Наблюдается 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 декабре 2022 года поступило 424 подобных обращения, то в январе 2023 года – 300 обращений. Снижение составило 29,2%.

В январе 2023 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло и составило – 125 обращений. Рост составил 15,7%.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за лекарственные средства и расходные материалы** в январе 2023 г. выросло по сравнению с предыдущим месяцем на 72,7% и составило 19 устных обращений, в т.ч. 2 обоснованные жалобы.

Из 443 **письменных обращений**, поступивших в январе 2023 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 54. Снижение общего количества жалоб по сравнению с предыдущим месяцем составило 42,6%. Обоснованной была признана 31 жалоба (в декабре – 46 жалоб).

В январе 2023 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 **200** **устных и письменных обращений** 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.