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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В феврале 2023г.**тыс. обращений | **В январе 2022 г.**тыс. обращений |
| Всего | 7,7 | 7,9 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,2 | 1,2 |
| в СМО | 6,5 | 6,7 |

В феврале 2023 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 0,2 тыс. обращений или 2,5%. В том числе количество обращений в фонд осталось на прежнем уровне, а в СМО поступило 6,5 тыс. обращений граждан, что на 0,2 тыс. или на 3% больше.

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

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

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 0,2 тыс. обращений или 3%. В том числе количество обращений в фонд осталось на прежнем уровне, а в СМО поступило 5,5 тыс. обращений граждан, что на 0,2 тыс. или на 3,5% больше.

**Структура всех обращений**

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

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,5 тыс. обращений или 45,5% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 2,2 тыс. обращений или 28,6% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 2 тыс. обращений или 25,9% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам, касающимся получения медицинской помощи (на 0,2 тыс. или 10%) и снижения количества обращений по вопросам страхования (на 0,2 тыс. обращений или 5,4%) и другим причинам (на 0,2 тыс. или 9,1%).

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 45,5% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений осталось на прежнем уровне.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 114 обращений или 11% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в феврале-месяце т.г. выросло по сравнению с предыдущим месяцем на 20 обращений или 21,3%. Обратившиеся в основном жаловались на нарушение сроков ожидания медицинских исследований, а также приема «узких» специалистов. Обоснованных жалоб на нарушение сроков ожидания медицинской помощи в феврале-месяце не выявлено.

**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.

Наблюдается рост 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 январе 2022 года поступило 300 подобных обращений, то в феврале 2023 года – 427 обращений. Рост составил 42,3%.

В феврале 2023 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем незначительно снизилось и составило – 120 обращений. Снижение составило 4%.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за лекарственные средства и расходные материалы** в феврале 2023 г. выросло по сравнению с предыдущим месяцем на 5,3% и составило 20 устных обращений, в т.ч. 1 обоснованная жалоба.

Из 388 **письменных обращений**, поступивших в феврале 2023 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 59. Рост общего количества жалоб по сравнению с предыдущим месяцем составил 9,3%. Обоснованными были признаны 33 жалобы (в январе – 31 жалоба).

В феврале 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 **245** **устных и письменных обращения** 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.