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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В марте 2023г.**тыс. обращений | **В феврале 2022 г.**тыс. обращений |
| Всего | 8,6 | 7,7 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,2 | 1,2 |
| в СМО | 7,4 | 6,5 |

В марте 2023 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 0,9 тыс. обращений или 11,7%. В том числе количество обращений в фонд осталось на прежнем уровне, а в СМО поступило 7,4 тыс. обращений граждан, что на 0,9 тыс. или на 13,8% больше.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В марте 2023г.**тыс. обращений | **В феврале 2022 г.**тыс. обращений |
| Всего | 7,2 | 6,4 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1 | 0,9 |
| в СМО | 6,1 | 5,5 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра выросло на 0,8 тыс. обращений или 12,5%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 0,1 тыс. обращений или 11,1%, а в СМО поступило 6,1 тыс. обращений граждан, что на 0,6 тыс. или на 10,9% больше.

**Структура всех обращений**

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

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,5 тыс. обращений или 40,7% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 3 тыс. обращений или 34,9% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 2,1 тыс. обращений или 24,4% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам, касающимся получения медицинской помощи (на 0,8 тыс. или 36,4%) и другим причинам (на 0,1 тыс. или 5%).

Из обращений, касающихся оказания медицинской помощи, наибольший удельный вес занимают вопросы **о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС** **- 1,4 тыс. обращений** или 46,7% 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** – 153 обращения или 11% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в марте-месяце т.г. выросло по сравнению с предыдущим месяцем на 39 обращений или 34,2%. Обратившиеся в основном жаловались на нарушение сроков ожидания медицинских исследований, а также приема «узких» специалистов. По результатам экспертных мероприятий в марте-месяце выявлены 3 обоснованные жалобы на нарушение сроков ожидания медицинской помощи.

**Количество** обращений по поводу **качества медицинской помощи** по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 28 обращений и составило – 60 обращений. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи составило – 38 жалоб.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в марте-месяце по сравнению с предыдущим месяцем выросло и составило – 520 обращений. Рост составил 195 обращений или 60%. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в марте-месяце т.г. составили **169 обращений**.

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 феврале 2022 года поступило 427 подобных обращений, то в марте 2023 года – 474 обращений. Рост составил 11%.

В марте 2023 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло и составило – 136 обращений. Рост составил 13,3%.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за лекарственные средства и расходные материалы** в марте 2023 г. осталось на прежнем уровне - 20 устных обращений, в т.ч. 3 обоснованных жалобы.

Из 348 **письменных обращений**, поступивших в марте 2023 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 105. Рост общего количества жалоб по сравнению с предыдущим месяцем составил 78%. Обоснованными были признаны 64 жалобы (в феврале – 33 жалобы).

В марте 2023 года количество **обоснованных жалоб, касающихся выявления гражданами неоказанных им медицинских услуг** вырослопо сравнению с предыдущим месяцемна 37,5%и составило – 11 обоснованных жалоб.

По итогам проведенного анализа за декабрь 2022 г. выявлено **512** **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.