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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В мае 2023г.**  тыс. обращений | **В апреле 2023 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 7,8 | 7,3 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,1 | 1,1 |
| в СМО | 6,7 | 6,2 |

В мае 2023 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 0,5 тыс. обращений или 6,8%. В том числе количество обращений в фонд осталось на том же уровне, а в СМО выросло на 0,5 тыс. или на 8,1%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В мае 2023г.**  тыс. обращений | **В апреле 2023 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 6,6 | 6,1 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1 | 0,9 |
| в СМО | 5,6 | 5,2 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра выросло на 0,5 тыс. обращений или 8,2%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 0,1 тыс. обращений или 11,1%, а в СМО выросло на 0,4 тыс. или на 7,7%.

**Структура всех обращений**

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

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,5 тыс. обращений или 44,9% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 2,6 тыс. обращений или 33,3% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,7 тыс. обращений или 21,9% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция снижения количества обращений по вопросам, касающимся получения медицинской помощи (на 0,1 тыс. или 3,7%) и увеличения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 0,5 тыс. или 16,7%) и другим причинам (на 0,1 тыс. или 6,3%).

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 по сравнению с прошлым месяцем осталось на том же уровне.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 120 обращений или 4,6% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в мае-месяце т.г. выросло по сравнению с предыдущим месяцем на 7 обращений или 6,2%. 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 увеличилось на 13 обращений или 32,5% и составило – 53 обращения. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем увеличилось на 10 жалоб или 43,5% и составило – 33 обоснованных жалобы.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в мае-месяце по сравнению с предыдущим месяцем выросло и составило – 485 обращений. Рост составил 11 обращений или 2,3%. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в мае-месяце т.г. выросло почти в 2 раза и составило **134 обращения**.

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 апреле 2022 года поступило 495 подобных обращений, то в мае 2023 года – 419 обращений. Снижение составило 15,4%.

В мае 2023 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось и составило – 113 обращений. Снижение составило 26,1%.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за лекарственные средства и расходные материалы** в мае 2023 г. снизилось почти в два раза и составило 15 обращений, в т.ч. 1 обоснованная жалоба.

Из 287 **письменных обращений**, поступивших в мае 2023 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 111. Рост общего количества жалоб по сравнению с предыдущим месяцем составило 30,6%. Обоснованными были признаны 58 жалоб (в апреле – 44 жалобы).

В мае 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 май 2023 г. выявлено **407** **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.