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

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

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

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

В июне 2023 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 0,7 тыс. обращений или 9%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 0,3 тыс. обращений или 27,3%, а в СМО выросло на 0,4 тыс. или на 6%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В июне 2023г.**тыс. обращений | **В мае 2023 г.**тыс. обращений |
| Всего | 6,8 | 6,6 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,3 | 1 |
| в СМО | 5,5 | 5,6 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра выросло на 0,2 тыс. обращений или на 3%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 0,3 тыс. обращений или 30%, а в СМО снизилось на 0,1 тыс. или на 1,8%.

**Структура всех обращений**

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

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 4,1 тыс. обращений или 48,2% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 2,8 тыс. обращений или 33% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,6 тыс. обращений или 18,8% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 0,6 тыс. или 17,1%), получения медицинской помощи (на 0,2 тыс. или 8%) и снижения количества обращений по вопросам, касающимся других причин (на 0,1 тыс. или 5,9%).

Из обращений, касающихся оказания медицинской помощи, наибольший удельный вес занимают вопросы **о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС** **- 1,3 тыс. обращений** или 46,4% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений по сравнению с прошлым месяцем увеличилось на 0,1 тысяч обращений или 8,3%.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 137 обращений или 4,9% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в июне-месяце т.г. выросло по сравнению с предыдущим месяцем на 17 обращений или 14,2%. Обратившиеся в основном жаловались на нарушение сроков ожидания медицинских исследований, а также приема «узких» специалистов. По результатам экспертных мероприятий в июне-месяце выявлены 2 обоснованные жалобы.

**Количество** обращений по поводу **качества медицинской помощи** по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 10 обращений или 18,9% и составило – 43 обращения. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 8 жалоб или 24,2% и составило – 25 обоснованных жалобы.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в июне-месяце по сравнению с предыдущим месяцем выросло и составило – 619 обращений. Рост составил 134 обращения или 27,6%. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в июне-месяце т.г. выросло почти в 2 раза и составило **194 обращения** (в апреле-месяце 78 обращений).

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 мае 2023 года поступило 419 подобных обращений, то в июне 2023 года – 374 обращений. Снижение составило 10,7%.

В июне 2023 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось и составило – 104 обращения. Снижение составило 8%.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за лекарственные средства и расходные материалы** в июне 2023 г. выросло более, чем в два раза и составило 31 обращение, в т.ч. 1 обоснованная жалоба.

Из 263 **письменных обращений**, поступивших в июне 2023 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 83. Снижение общего количества жалоб по сравнению с предыдущим месяцем составило 25,2%. Обоснованными были признаны 45 жалоб (в мае – 58 жалоб).

По итогам проведенного анализа за июнь 2023 г. выявлено **459** **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.