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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В июле 2023г.**  тыс. обращений | **В июне 2023 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 8.4 | 8,5 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1.4 | 1,4 |
| в СМО | 7 | 7,1 |

В июле 2023 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 0,1 тыс. обращений или 1,2%. В том числе количество обращений в фонд осталось на прежнем уровне, а в СМО снизилось на 0,1 тыс. или на 1,4%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В июле 2023г.**  тыс. обращений | **В июне 2023 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 6,6 | 6,8 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,2 | 1,3 |
| в СМО | 5,4 | 5,5 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 0,2 тыс. обращений или на 2,9%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,1 тыс. обращений или 7,7%, а в СМО снизилось на 0,1 тыс. или на 1,8%.

**Структура всех обращений**

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

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,6 тыс. обращений или 42,9% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 3,1 тыс. обращений или 36,9% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,7 тыс. обращений или 20,2% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам, касающимся получения медицинской помощи населением (на 0,3 тыс. или 10,7%), по вопросам, касающимся других причин (на 0,1 тыс. или 6,2%) и снижения количества обращений по вопросам страхования (на 0,5 тыс. или 12,2%).

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 41,9% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений по сравнению с прошлым месяцем осталось на прежнем уровне.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 130 обращений или 4,1% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в июле-месяце т.г. снизилось по сравнению с предыдущим месяцем на 7 обращений или 5%. Обратившиеся в основном жаловались на нарушение сроков ожидания медицинских исследований, а также приема «узких» специалистов.

Одновременно с этим участились случаи отказа в медицинской помощи по ОМС. Если в июне-месяце была 40 обращений, в т.ч. 1 обоснованная жалоба, то в июне-месяце - 43, в т.ч. 1 обоснованная жалоба. В основном обратившиеся жаловались на отказ проведении рекомендованных исследований, в т.ч. МРТ и КТ.

**Количество** обращений по поводу **качества медицинской помощи** по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 3 обращения или 7% и составило – 40 обращений. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 4 жалобы или 12,5% и составило – 21 обоснованную жалобу.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в июле-месяце по сравнению с предыдущим месяцем выросло и составило – 807 обращений. Рост составил 188 обращений или 30,2%. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в июле-месяце т.г. снизились на 18 обращений или 9,3% по сравнению с предыдущим месяцем и составили **176 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 июне 2023 года поступило 374 подобных обращений, то в июле 2023 года – 386 обращений. Рост составил 12 обращений или 3,2%.

В июле 2023 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось и составило – 101 обращение. Снижение составило 3%.

Из 250 **письменных обращений**, поступивших в июле 2023 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 83. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб осталось на том же уровне. Обоснованными были признаны 39 жалоб (в июне – 45 жалоб).

В июле 2023 года количество **обоснованных жалоб, касающихся выявления гражданами неоказанных им медицинских услуг** снизилосьпо сравнению с предыдущим месяцемосталось на прежнем уровнеи составило – 7 обоснованных жалоб.

По итогам проведенного анализа за июль 2023 г. выявлено **449** **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.