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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В августе 2023г.**  тыс. обращений | **В июле 2023 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 10,2 | 8,4 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,8 | 1,4 |
| в СМО | 8,4 | 7 |

В августе 2023 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем увеличилось на 1,8 тыс. обращений или 21,4%. В том числе количество обращений в фонд увеличилось на 0,4 тыс. обращений или 28,6%, а в СМО увеличилось на 1,4 тыс. или на 20%.

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

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

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра увеличилось на 1,3 тыс. обращений или на 19,7%. В том числе количество обращений в фонд увеличилось на 0,5 тыс. обращений или 41,7%, а в СМО увеличилось на 0,8 тыс. обращений или на 14,8%.

**Структура всех обращений**

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

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 4,9 тыс. обращений или 48% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 3,6 тыс. обращений или 35,3% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,7 тыс. обращений или 16,7% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 1,3 тыс. или 36,1%), по вопросам получения медицинской помощи населением (на 0,5 тыс. или 16,1%). По вопросам, касающимся других причин количество обращений осталось на прежнем уровне.

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 36% 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** – 127 обращений или 2,6% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в августе-месяце т.г. снизилось по сравнению с предыдущим месяцем на 3 обращения или 2,3%. Обратившиеся в основном жаловались на нарушение сроков ожидания медицинских исследований, а также приема «узких» специалистов. По результатам экспертных мероприятий в августе-месяце выявлены 2 обоснованные жалобы.

Одновременно с этим участились случаи отказа в медицинской помощи по ОМС. Если в июле-месяце было 43 обращения, в т.ч. 1 обоснованная жалоба, то в августе-месяце - 60, 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 выросло на 8 обращений или 20% и составило – 48 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 августе-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 августе-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 июле 2023 года поступило 386 подобных обращений, то в августе 2023 года – 468 обращений. Рост составил 82 обращения или 21,2%.

В августе 2023 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло – 105 обращений. Рост составил 4%.

Из 284 **письменных обращений**, поступивших в августе 2023 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 82. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб осталось на том же уровне. Обоснованными были признаны 52 жалобы (в июле – 39 жалоб).

В августе 2023 года количество **обоснованных жалоб, касающихся выявления гражданами неоказанных им медицинских услуг** выросло почти в два раза!по сравнению с предыдущим месяцем– 13 обоснованных жалоб (в июле – 7 жалоб).

По итогам проведенного анализа за август 2023 г. выявлено **481** **устное и письменное обращение** 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.