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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В сентябре 2023г.**  тыс. обращений | **В августе 2023 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 9,3 | 10,2 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,8 | 1,8 |
| в СМО | 7,5 | 8,4 |

В сентябре 2023 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 0,9 тыс. обращений или 8,8%. В том числе количество обращений в фонд осталось на прежнем уровне, а в СМО снизилось на 0,9 тыс. или на 10,7%.

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

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

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 1 тыс. обращений или на 12,7%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,2 тыс. обращений или 11,8%, а в СМО снизилось на 0,8 тыс. обращений или на 12,9%.

**Структура всех обращений**

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

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 4,2 тыс. обращений или 45,2% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 3,2 тыс. обращений или 34,4% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,9 тыс. обращений или 20,4% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция уменьшения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 0,7 тыс. или 14,3%), по вопросам получения медицинской помощи населением (на 0,4 тыс. или 11,1%). По вопросам, касающимся других причин количество обращений увеличилось на 0,2 тыс. или 11,8%.

Из обращений, касающихся оказания медицинской помощи, наибольший удельный вес занимают вопросы **о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС** **- 1,1 тыс. обращений** или 34,4% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений по сравнению с прошлым месяцем снизилось на 0,2 тыс. или на 15,4%.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 107 обращений или 3,3% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в сентябре-месяце т.г. снизилось по сравнению с предыдущим месяцем на 20 обращений или 15,7%. Обратившиеся в основном жаловались на нарушение сроков ожидания медицинских исследований, а также приема «узких» специалистов.

Снизились случаи отказа в медицинской помощи по ОМС. Если в августе-месяце было 60 подобных обращений, в т.ч. 1 обоснованная жалоба, то в сентябре-месяце - 49, 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 незначительно снизилось на 3 обращения или 6,3% и составило – 45 обращений. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 13 жалоб или 61,9% и составило – 34 обоснованные жалобы.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в сентябре-месяце по сравнению с предыдущим месяцем выросло и составило – 807 обращений. Рост составил 253 обращения или 31,4%. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в сентябре-месяце т.г. выросли на 88 обращений или 50% по сравнению с предыдущим месяцем и составили **264 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 августе 2023 года поступило 468 подобных обращений, то в сентябре 2023 года – 428 обращений. Снижение составило 40 обращений или 8,5%.

В сентябре 2023 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло – 112 обращений. Рост составил 6,6%.

Из 630 **письменных обращений**, поступивших в сентябре 2023 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 94. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб увеличилось на 12 или 14,6%. Обоснованными были признаны 57 жалоб (в августе – 52 жалобы).

По итогам проведенного анализа за сентябрь 2023 г. выявлено **513** **устных и письменных обращений** 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.