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

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

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

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

В октябре 2023 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 0,9 тыс. обращений или 9,7%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 0,4 тыс. обращений или 22,2%, а в СМО выросло на 0,5 тыс. обращений или на 6,7%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В октябре 2023г.**  тыс. обращений | **В сентябре 2023 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 7,3 | 6,9 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,8 | 1,5 |
| в СМО | 5,5 | 5,4 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра выросло на 0,4 тыс. обращений или на 5,8%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 0,3 тыс. обращений или 20%, а в СМО выросло на 0,1 тыс. обращений или на 1,9%.

**Структура всех обращений**

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

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 4,6 тыс. обращений или 45,1% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 3,7 тыс. обращений или 36,3% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,9 тыс. обращений или 18,6% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 0,4 тыс. или 9,5%), по вопросам получения медицинской помощи населением (на 0,5 тыс. или 15,6%). По вопросам, касающимся других причин количество обращений осталось на том же уровне.

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 32,4% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений по сравнению с прошлым месяцем выросло на 0,1 тыс. или на 9,1%.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 143 обращения или 11,9% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в октябре-месяце т.г. выросло по сравнению с предыдущим месяцем на 36 обращений или 33,6%. 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 осталось на прежнем уровне и составило – 45 обращений. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 10 жалоб или 39,4% и составило – 24 обоснованные жалобы.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в октябре-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 октябре-месяце т.г. выросли на 88 обращений или 50% по сравнению с предыдущим месяцем и составили **264 обращения.**

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 сентябре 2023 года поступило 428 подобных обращений, то в октябре 2023 года – 516 обращений. Рост составил 88 обращений или 20,6%.

В октябре 2023 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 13 обращений и составило – 125 обращений. Рост составил 11,6%.

Из 827 **письменных обращений**, поступивших в октябре 2023 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 79. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб снизилось на 15 или 16%. Обоснованными были признаны 44 жалобы (в сентябре – 57 жалобы).

В октябре 2023 года количество **обоснованных жалоб, касающихся выявления гражданами неоказанных им медицинских услуг,** снизилось по сравнению с предыдущим месяцем– 8 обоснованных жалоб (в сентябре – 13 жалоб).

По итогам проведенного анализа за сентябрь 2023 г. выявлено **583** **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.