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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В ноябре 2023г.**  тыс. обращений | **В октябре 2023 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 9,9 | 10,2 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 2,0 | 2,2 |
| в СМО | 7,9 | 8 |

В ноябре 2023 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 0,3 тыс. обращений или 2,9%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,2 тыс. обращений или 9,1%, а в СМО снизилось на 0,1 тыс. обращений или на 1,25%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В ноябре 2023г.**  тыс. обращений | **В октябре 2023 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 7,2 | 7,3 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,7 | 1,8 |
| в СМО | 5,5 | 5,5 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 0,1 тыс. обращений или на 1,4%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,1 тыс. обращений или 5,6%, а в СМО осталось на прежнем уровне.

**Структура всех обращений**

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

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 4,3 тыс. обращений или 43,4% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 3,5 тыс. обращений или 35,4% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 2,1 тыс. обращений или 21,2% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция снижения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 0,3 тыс. или 6,5%), по вопросам получения медицинской помощи населением (на 0,2 тыс. или 5,4%) и увеличения количества обращений по вопросам, касающимся других причин количество (на 0,2 тыс. или 10,5%).

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 34,3% 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** – 124 обращения или 3,5% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в ноябре-месяце т.г. снизилось по сравнению с предыдущим месяцем на 19 обращений или 13,3%. Обратившиеся в основном жаловались на нарушение сроков ожидания медицинских исследований, а также приема «узких» специалистов. По результатам экспертных мероприятий в ноябре-месяце выявлены четыре обоснованных жалобы на нарушение сроков ожидания медицинской помощи.

Возросло количество случаев отказа в медицинской помощи по ОМС. Если в октябре-месяце было 30 подобных обращений, в т.ч. 3 обоснованных жалобы, то в ноябре-месяце - 67, в т.ч. 3 обоснованных жалобы. 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 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 ноябре-месяце по сравнению с предыдущим месяцем выросло и составило – 1002 обращения. Рост составил 195 обращений или 24,2%. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в ноябре-месяце т.г. остались на прежнем уровне и составили **261 обращение.**

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 октябре 2023 года поступило 516 подобных обращений, то в ноябре 2023 года – 485 обращений. Снижение составило 31 обращение или 6%.

В ноябре 2023 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 77 обращений и составило – 202 обращения. Рост составил 61,6%. В основном обратившиеся жаловались на льготное лекарственное обеспечение.

Из 792 **письменных обращений**, поступивших в ноябре 2023 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 110. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб выросло на 31 или 39,2%. Обоснованными были признаны 68 жалоб (в октябре – 44 жалобы).

В ноябре 2023 года количество **обоснованных жалоб, касающихся выявления гражданами неоказанных им медицинских услуг** выросло по сравнению с предыдущим месяцем– 26 обоснованных жалоб (в октябре – 8 жалоб).

По итогам проведенного анализа за ноябрь 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.