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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В декабре 2023г.**  тыс. обращений | **В ноябре 2023 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 7,9 | 9,9 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,3 | 2,0 |
| в СМО | 6,6 | 7,9 |

В декабре 2023 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 2 тыс. обращений или 20%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,7 тыс. обращений или 35%, а в СМО снизилось на 1,3 тыс. обращений или на 16,5%.

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

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

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 1,7 тыс. обращений или на 23,6%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,7 тыс. обращений или 41,2%, а в СМО снизилось на 1 тыс. обращений или на 18,2%.

**Структура всех обращений**

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

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,1 тыс. обращений или 39,2% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 3 тыс. обращений или 38% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,8 тыс. обращений или 22,8% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция снижения количества обращений по всем вопросам, в т.ч. по вопросам касающимся страхования (на 1,2 тыс. или 27,9%), по вопросам получения медицинской помощи населением (на 0,5 тыс. или 14,3%) и увеличения количества обращений по вопросам, касающимся других причин количество (на 0,3 тыс. или 14,3%).

Из обращений, касающихся оказания медицинской помощи, наибольший удельный вес занимают вопросы **о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС** **- 1 тыс. обращений** или 33,3% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений по сравнению с прошлым месяцем уменьшилось на 0,2 тыс. обращений или 16,7%.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 125 обращений или 4,2% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в декабре-месяце т.г. по сравнению с прошлым месяцем осталось на прежнем уровне. Обратившиеся в основном жаловались на нарушение сроков ожидания медицинских исследований, а также приема «узких» специалистов. По результатам экспертных мероприятий в декабре-месяце выявлено пять обоснованных жалоб на нарушение сроков ожидания медицинской помощи.

Снизилось количество случаев отказа в медицинской помощи по ОМС. Если в ноябре-месяце было 67 подобных обращений, в т.ч. 3 обоснованных жалобы, то в декабре-месяце - 60. 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 и составило – 64 обращения. Рост составил 19 обращений или 29,7%. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 19 жалоб или 79,2% и составило – 43 обоснованные жалобы.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в декабре-месяце по сравнению с предыдущим месяцем снизилось и составило – 808 обращений. Снижение составило 194 обращения или 19,4%. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в декабре-месяце т.г. снизились на 54 обращения или 20,7% и составили **207 обращений.**

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 ноябре 2023 года поступило 485 подобных обращений, то в декабре 2023 года – 307 обращений. Снижение составило 178 обращений или 36,7%.

В декабре 2023 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 42 обращения и составило – 244 обращения. Рост составил 20,8%. В основном обратившиеся жаловались на льготное лекарственное обеспечение.

Из 694 **письменных обращений**, поступивших в декабре 2023 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 129. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб выросло на 19 или 17,3%. Обоснованными были признаны 87 жалоб (в ноябре – 68 жалоб).

В декабре 2023 года количество **обоснованных жалоб, касающихся выявления гражданами неоказанных им медицинских услуг** выросло по сравнению с предыдущим месяцем– 32 обоснованные жалобы (в ноябре – 26 жалоб, в октябре - 8 жалоб).

По итогам проведенного анализа за ноябрь 2023 г. выявлено **440** **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.