**Анализ работы Контакт-центра в сфере ОМС в январе 2024г.**

Фондом проведен анализ устных и письменных обращений, поступивших в Контакт-центр в системе ОМС в январе 2024 года.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В январе 2024 г.**тыс. обращений | **В декабре 2023 г.**тыс. обращений |
| Всего | 7,9 | 7,9 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,3 | 1,3 |
| в СМО | 6,6 | 6,6 |

В январе 2024 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем осталось на том же уровне.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В январе 2024 г.**тыс. обращений | **В декабре 2023 г.**тыс. обращений |
| Всего | 5,9 | 5,5 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1 | 1 |
| в СМО | 4,9 | 4,5 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра выросло на 0,4 тыс. обращений или на 7,3%. В том числе количество обращений в фонд осталось на том же уровне, а в СМО выросло на 0,4 тыс. обращений или на 8,9%.

**Структура всех обращений**

В структуре всех обращений, поступивших в Контакт-центр в январе 2024 г., наибольший удельный вес занимают вопросы:

- связанные **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,5 тыс. обращений или 44,3% от общего количества обращений;

- **получением медицинской** **помощи** населением – 2,7 тыс. обращений или 34,2% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,7 тыс. обращений или 21,5% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция снижения количества обращений по вопросам получения медицинской помощи населением (на 0,3 тыс. или 10%), по вопросам, касающимся других причин (на 0,1 тыс. или 5,6%) и увеличения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 0,4 тыс. или 12,9%),

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 37% 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** – 95 обращений или 3,5% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в январе-месяце т.г. по сравнению с прошлым месяцем уменьшилось на 30 обращений или 24%. Обратившиеся в основном жаловались на нарушение сроков ожидания медицинских исследований, а также приема «узких» специалистов.

Снизилось количество случаев отказа в медицинской помощи по ОМС. Если в декабре-месяце было 60 подобных обращений, то в январе-месяце - 52 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 снизилось на 20 обращений или 31,3% и составило – 44 обращения. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось более чем в два раза! или 51,2% и составило – 21 обоснованную жалобу (в декабре 2023 г. - 43 обоснованные жалобы).

 Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в январе-месяце по сравнению с предыдущим месяцем снизилось и составило – 524 обращения. Снижение составило 284 обращения или 35,1%. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в январе-месяце т.г. снизились на 196 обращений или 94,7% и составили 11 **обращений.** Значительное снижение обращений о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в январе-месяце связано с началом календарного года и возможностью повторно написать заявление о выборе.

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 декабре 2023 года поступило 307 подобных обращений, то в январе 2024 года – 360 обращений. Рост составил 53 обращения или 17,3%.

В январе 2024 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 25 обращений и составило – 269 обращений. Рост составил 10,2%. В основном обратившиеся жаловались на льготное лекарственное обеспечение.

Из 542 **письменных обращений**, поступивших в январе 2024 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 65. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб снизилось на 64 или 49,6%. Обоснованными были признаны 40 жалоб (в декабре – 87 жалоб).

По итогам проведенного анализа за январь 2024 г. выявлено **204** **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.