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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В феврале 2024 г.**  тыс. обращений | **В январе 2023 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 9,6 | 7,9 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,3 | 1,3 |
| в СМО | 8,3 | 6,6 |

В феврале 2024 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем увеличилось на 1,7 тыс. обращений или 21,5%. В том числе количество обращений в фонд осталось на том же уровне, а в СМО увеличилось на 1,7 тыс. обращений или на 25,8%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В феврале 2024 г.**  тыс. обращений | **В январе 2023 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 7,2 | 5,9 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 0,9 | 1 |
| в СМО | 6,3 | 4,9 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра выросло на 1,3 тыс. обращений или на 22%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,1 тыс. обращений или на 10%, а в СМО выросло на 1,4 тыс. обращений или на 28,6%.

**Структура всех обращений**

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

- с **получением медицинской** **помощи** населением – 4,2 тыс. обращений или 43,7% от общего количества обращений;

- **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,3 тыс. обращений или 34,4% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 2,1 тыс. обращений или 21,9% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам получения медицинской помощи населением (на 1,5 тыс. или 55,6%), по вопросам, касающимся других причин (на 0,4 тыс. или 5,623,5%) и снижения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 0,2 тыс. или 5,7%),

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 28,6% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений по сравнению с прошлым месяцем выросло на 0,2 тыс. обращений или 20%.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 161 обращение или 3,8% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в феврале-месяце т.г. по сравнению с прошлым месяцем значительно выросло на 66 обращений или 69,5%. Обратившиеся в основном жаловались на нарушение сроков ожидания медицинских исследований, а также приема «узких» специалистов.

Выросло количество случаев отказа в медицинской помощи по ОМС. Если в январе-месяце было 52 подобных обращения, то в феврале-месяце - 64. 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 на 2 обращения или 4,5% и составило – 46 обращений. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 1 обоснованную жалобу и составило – 22 обоснованные жалобы.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в феврале-месяце по сравнению с предыдущим месяцем выросло и составило – 746 обращений. Рост составил 222 обращения или 42,4%. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в феврале-месяце т.г. выросли в 9 раз! и составили **99 обращений.**

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 январе 2024 года поступило 360 подобных обращений, то в феврале 2024 года – 500 обращений. Рост составил 140 обращений или 38,9%.

В феврале 2024 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 44 обращения и составило – 225 обращений. Снижение составило 16,4%. В основном обратившиеся жаловались на льготное лекарственное обеспечение.

Из 744 **письменных обращений**, поступивших в феврале 2024 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 81. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб выросло на 16 или 26,6%. Обоснованными были признаны 49 жалоб (в январе – 32 жалобы).

По итогам проведенного анализа за февраль 2024 г. выявлено **360** **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.